

## **X Ambito di Applicazione delle Condizioni Generali di Contratto**

### ART. 1 OGGETTO DEL CONTRATTO

1. Oggetto del presente contratto è la fornitura al Cliente da parte di People&Communication S.r.L con sede legale a Torino in C.so Rosselli 1 P.iva 09085450014 – d'ora in poi denominata "P&Co", di servizi di fonia su IP, di connettività e di segreteria telefonica a marchio "Exsorsa".
2. I servizi offerti da "P&Co" sono tutti sottoscrivibili separatamente, salvo diversa indicazione specifica, ed hanno dei requisiti tecnici di accesso minimi che l'utente deve accettare prima della sottoscrizione di ogni singolo servizio.
3. Prima di fruire di qualsiasi servizio offerto da "P&Co" è necessario fornire le proprie generalità, nonché gli altri dati richiesti da "P&Co" tramite moduli cartacei o elettronici; tali moduli unitamente ai termini e alle condizioni previsti e accettati dal tipo di offerta scelta, regolano il rapporto tra "P&Co" e il Cliente.

### ART.2 DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO

1. Il presente contratto ha decorrenza dalla data di attivazione di almeno un servizio da parte di "P&Co". E' comunque fatto salvo il diritto di entrambe le parti di recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso da comunicarsi per iscritto all'altra parte a mezzo lettera raccomandata A/R. Il recesso avrà efficacia trascorsi 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.
2. I servizi gratuiti non hanno scadenza, e possono essere disdetti sia dall'utente, sia da "P&Co" in qualsiasi momento, senza che "P&Co" debba nulla all'utente.
3. I servizi a pagamento basati su canone hanno scadenza annuale, e sono rinnovabili. Nel caso in cui il Cliente volesse recedere da tali servizi prima della scadenza, dovrà pagare i corrispettivi dovuti, nel caso di pagamenti anticipati, non avrà diritto a nessun rimborso.
4. I servizi a pagamento basati su ricarica hanno scadenza un anno dopo la data in cui è stata effettuata l'ultima ricarica relativa ad essi.
5. Qualora il Cliente abbia sottoscritto un servizio di connettività, e intenda recedere dal Contratto prima della sua scadenza, dovrà inviare a "P&Co", una comunicazione scritta che attesti il suo intendimento di recedere. In tal caso il Cliente dovrà corrispondere un corrispettivo di 8 Euro al mese fino al dodicesimo mese di efficacia del Contratto.
6. Il presente contratto ha termine nel momento in cui il Cliente non abbia più alcun servizio attivo.
7. "P&Co" può a sua discrezione terminare anticipatamente il contratto e tutti i servizi in qualsiasi momento, restituendo al cliente eventuali ratei di canoni versati anticipatamente , ed eventuali crediti non utilizzati, senza che nulla altro sia dovuto al cliente da "P&Co".

### ART. 3 REQUISITI DI ACCESSO

1. L'attivazione del servizio presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti: Connessione ADSL (banda larga) con abbonamento illimitato, con tempi di latenza non superiori a 300 ms.
2. Il servizio può essere erogato sia su ADSL contrattualizzata dal cliente con terzi, che su impianti ADSL direttamente distribuiti da "P&Co".
3. Il Servizio non può essere erogato in caso di connessione ADSL con abbonamento a consumo e/o a tempo, inoltre non può essere erogato ai possessori di connessioni a fibre ottiche o ADSL Fastweb.
4. Per l'utilizzo del servizio è necessario installare l'hardware o il software utile per il funzionamento del VOIP (Telefono IP, Terminal Adapter IP o softphone). L'utilizzo di un PC diventa quindi indispensabile solo se viene utilizzato un softphone. Diversamente il servizio è utilizzabile anche

senza l'utilizzo di un PC.

5. Il sistema operativo del Pc non è limitante alla configurazione dei terminal adapter , ma diventa importante la compatibilità dello stesso in caso di utilizzo dei softphone. Sono disponibili softphone compatibili con la maggior parte dei sistemi operativi attualmente disponibili (Linux, Mac OsX, Windows); il cliente è tenuto a verificare la compatibilità dei softphone previa la sottoscrizione del contratto.

6. Al momento dell'installazione del "Modem P&Co" è necessario utilizzare il computer e, quindi possedere uno dei sistemi operativi supportati che sono: sistema operativo Windows 98 (Second Edition), ME, 2000, XP, Mac OS e Linux. Non sono supportati Windows 95, 98 (in prima edizione).

7. Alla sottoscrizione del contratto il cliente dovrà fornire i suoi dati personali e un indirizzo di posta elettronica che verrà verificato. Su questo indirizzo verranno inviati i messaggi di sistema e della casella di posta vocale.

8. E' inoltre necessario fornire una carta di credito valida (appartenente ai circuiti Visa, Mastercard e Moneta) o un conto corrente bancario presso un Istituto di Credito Italiano; Codice fiscale.

#### ART. 4 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ED ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.

1. L'accettazione del Contratto da parte del Cliente potrà essere effettuata o attraverso il sito Internet [www.exsorsa.it](http://www.exsorsa.it), seguendo le procedure indicate e compilando l'apposito modulo elettronico selezionando l'opzione scelta con riferimento al tipo di abbonamento, e trasmettendo lo stesso per via telematica; oppure tramite la compilazione di moduli cartacei sottoposti al Cliente dalle reti di vendita dirette o indirette.

2. Il Contratto si intenderà concluso non appena "P&Co" avrà ricevuto il modulo elettronico debitamente compilato o il modulo cartaceo debitamente datato e sottoscritto, e, in caso di contratto postpagato, a seguito delle verifiche commerciali effettuate da "P&Co".

3. Nel caso di attivazione di servizi di connettività, con altri operatori di telecomunicazione, il servizio verrà attivato quando il Cliente comunicherà a "P&Co" tramite una comunicazione scritta o per via telematica ,che attesti l'attivazione della linea ADSL .

4. Per i servizi che prevedono il pagamento di un contributo di attivazione o di un canone annuo anticipato o un pagamento a traffico, l'attivazione avviene dopo la ricezione da parte di "P&Co" del pagamento dei contributi di attivazione,dei canoni associati a detti servizi e del traffico richiesto.

5. Dopo che tutti i punti sopraindicati verranno espletati dal Cliente, "P&Co" si riserva 30 (trenta) giorni di tempo entro i quali attivare i Servizi richiesti.

#### ART. 5 CHIAVE DI ACCESSO

1. "P&Co" fornirà all'indirizzo di posta elettronica specificato dal Cliente un codice di identificazione (UserId) e la chiave di accesso personale (Password), necessaria ad amministrare il proprio accesso ai servizi di "P&Co"via web e a tenere aggiornati i propri dati personali. Per accedere ai servizi il Cliente deve registrarsi sul sito [www.exsorsa.it](http://www.exsorsa.it) , nell'apposita area.

2. Il Cliente è tenuto a conservare e custodire la chiave di accesso nella massima segretezza e sicurezza ed è direttamente responsabile per qualsiasi danno che l'uso improprio della password, sia diretto che da parte di terzi, dovesse arrecare a "P&Co" o a terzi.

3. In caso di perdita o furto della Password il Cliente dovrà immediatamente comunicare il fatto a "P&Co", a mezzo raccomandata A/R, allegando la denuncia effettuata all'autorità competente, anticipando inoltre via fax o e-mail ogni informazione utile.

4. La UserId e la Password rimaste inutilizzate per un periodo superiore ai 12 (Dodici) mesi potranno essere automaticamente disattivate ed il relativo credito azzerato. L'utente accetta di rinunciare a qualsiasi pretesa di rimborso o azione per qualsivoglia ragione o motivo per crediti azzerati in quanto

inutilizzati oltre il suddetto periodo.

## ART.6 ROUTER E/O ACCESSORI

1. Il router e gli eventuali accessori concessi in comodato d'uso al Cliente resteranno di proprietà di "P&Co" e dovranno essere restituiti alla stessa in caso di cessazione, per qualsiasi motivo, del Contratto. Il Cliente ha tuttavia la facoltà di acquistare il Modem al prezzo indicato sul sito [www.exsorsa.it](http://www.exsorsa.it), comunicando tale scelta ad "P&Co" per iscritto via e.mail all'indirizzo [info@exsorsa.it](mailto:info@exsorsa.it). Se il Modem non sarà restituito dal Cliente o lo stesso non avrà esercitato la facoltà di acquisto di cui al precedente periodo entro il termine ultimo di 25 giorni dalla cessazione del Contratto, "P&Co" applicherà una penale, del valore commerciale totale del router o dell'accessorio utilizzato, per la mancata restituzione.

2. "P&Co" provvederà gratuitamente a riparare o sostituire il Modem in comodato se difettoso o comunque non idoneo all'uso, ad esclusione dell'ipotesi in cui il difetto o guasto siano imputabili ad imperizia, manomissione, negligenza e/o incuria nell'uso dello stesso da parte del Cliente, in tali casi, "P&Co" provvederà alla sostituzione o riparazione del Modem dietro opportuno corrispettivo, di volta in volta indicato da "P&Co".

## ART. 7 NUMERI DI TELEFONO PERSONALI

1. "P&Co" assegna ad ogni Cliente per i servizi voce un numero telefonico appartenente a numerazioni geografiche di rete fissa italiane oppure a numerazioni di rete intelligente (ad esempio, numeri verdi; numeri unici; numeri personali).

2. "P&Co" si impegna a mantenere, quando possibile, lo stesso numero telefonico associato al Cliente per tutta la durata del contratto, fatti salvi i casi di:

< insorgenza di incompatibilità tecniche o regolamentari con le numerazioni;

< mancato pagamento entro la scadenza indicata da "P&Co" del canone annuo relativo al servizio per cui è stato acquistato il numero.

3. "P&Co" può riassegnare ad altri un numero telefonico che per qualsiasi motivo (incluso la cessazione del contratto da parte di "P&Co" o del cliente) abbia cessato di essere associato ad un cliente. In tal caso "P&Co" non è in alcun modo responsabile verso il Cliente o verso terzi di eventuali danni derivanti dalla ricezione, da parte del nuovo cliente, di messaggi o chiamate indirizzati al cliente (o clienti) precedenti. I clienti manlevano esplicitamente "P&Co" in tal senso.

4. Nel caso fosse necessario riassegnare le numerazioni assegnate in precedenza per qualsiasi motivo, il cliente accetta la possibilità e manleva P&Co da qualsiasi danno diretto o indiretto gli venga recato.

5. I numeri attribuiti da "P&Co" possono ricevere fino ad una chiamata contemporanea, oltre la quale può essere fornito agli utenti chiamanti un segnale di linea occupata

6. In caso di congestione, o in caso di malfunzionamento delle reti o delle linee telefoniche connesse ai sistemi "P&Co" potrebbe comunque essere presentato un segnale di occupato ai chiamanti, per quanto "P&Co" faccia il possibile per evitare questa situazione.

7. È possibile contrattualizzare in un accordo a parte un limite differente oltre il quale far scattare il segnale di linea occupata, per la ricezione di grossi volumi di fax o di chiamate

8. I servizi di fonia di "P&Co" non possono chiamare i numeri di emergenza, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i numeri 112 (Carabinieri), 113 (Polizia/Soccorso pubblico), 115 (Vigili del Fuoco), 118 (Soccorso Sanitario). "P&Co" pertanto consiglia di avere e utilizzare una linea telefonica tradizionale o cellulare allo scopo di contattare i servizi di emergenza

9. "P&Co" non è mai ed in alcun modo responsabile di qualsiasi danno possa derivare dall'impossibilità di contattare i servizi di emergenza

## ART. 8 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

1. I beni ed i servizi venduti da "P&Co" sono prezzati secondo i listini pubblicati su web sul sito [www.exsorsa.it](http://www.exsorsa.it) nella sezione "TARIFFE" .
2. Il Cliente si impegna a corrispondere a "P&Co", nelle modalità scelte al momento della sottoscrizione del Contratto, gli importi dovuti in base ai listini ed alle condizioni relativi all'offerta scelta al momento di compilazione da parte del Cliente del Contratto elettronico o del Contratto cartaceo .
3. Nessun servizio di "P&Co" ha incluso un servizio di assistenza. Richieste di assistenza non garantita possono essere rivolte via posta elettronica all'indirizzo [support@exsorsa.it](mailto:support@exsorsa.it) .
4. I servizi gratuiti sono prestati da "P&Co" anche in funzione della possibilità di inviare materiale pubblicitario sui propri servizi agli utenti. In considerazione di ciò, l'utente accetta di fornire in forma accurata le informazioni richieste durante la fase di registrazione o durante il periodo di utilizzo del servizio; di mantenere aggiornate e accurate le informazioni stesse; che qualora "P&Co" abbia il ragionevole sospetto sulla verità o precisione delle informazioni fornite, "P&Co" potrà terminare il servizio ed escludere l'utente dall'erogazione futura dello stesso o di altri servizi.
5. Le fatture relative al postpagato verranno emesse ogni fine del mese ed inviate in formato elettronico alla casella di posta elettronica del cliente. Il Cliente potrà comunque monitorare ogni giorno e 24 ore su 24 il traffico telefonico e il relativo importo entrando nella propria area riservata sul sito [www.exsorsa.it](http://www.exsorsa.it) . Le fatture per il prepagato, vengono emesse entro le 96 ore successive al ricevimento del pagamento, e inviate al cliente in formato elettronico alla casella di posta elettronica del cliente.
6. In caso di ritardo nei pagamenti, dopo 15 giorni dal ricevimento della fattura, decorreranno a carico del Cliente interessi di mora, calcolati nella misura del tasso medio per i crediti personali e altri finanziamenti alle famiglie effettuati da banche nel trimestre precedente.
7. Dal momento in cui il cliente usufruisce del Servizio è tenuto a comunicare tempestivamente a "P&Co" qualsiasi cambiamento di indirizzo a cui vengono inviate le fatture, cancellazione o sostituzione della carta di credito a causa di furto o smarrimento della stessa.
8. Inoltre, "P&Co", in caso di ritardo nei pagamenti dei corrispettivi dovuti dal Cliente, si riserva la facoltà di affidare il recupero dei propri crediti ad una società esterna.
9. Fatto salvo il maggior danno subito, il Cliente, in caso di ritardo nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, sarà tenuto a risarcire a "P&Co" di tutti i costi eventualmente sostenuti per il recupero dei corrispettivi non tempestivamente pagati.
10. In caso di inadempimento totale o parziale del Cliente all'obbligo di pagamento delle fatture, "P&Co" potrà sospendere l'erogazione del Servizio senza comunicazione al Cliente e, decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, il Contratto si risolverà ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

## ART. 9 RECLAMI SULLA FATTURAZIONE – RICHIESTE DI RIMBORSO

1. Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami sulla fatturazione, potrà farlo mediante comunicazione da inviarsi via e.mail alla casella [reclami@exsorsa.it](mailto:reclami@exsorsa.it)
2. l'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento della fattura contestata.
3. "P&Co" esaminerà il reclamo scritto e comunicherà al Cliente i risultati della verifica entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Qualora risultino importi pagati in eccesso dal Cliente, verranno rimborsati, nel termine di 60 giorni dalla data di risoluzione del reclamo, mediante accredito sulle fatture successive oppure versati direttamente a quest'ultimo.
4. Il Cliente che reputi insoddisfacente l'esito del reclamo, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da "P&Co" ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione

prevista dal successivo Art. 12 (procedure di conciliazione).

#### ART. 10 MODIFICAZIONI IN CORSO DI EROGAZIONE

1. "P&Co" può in qualsiasi momento variare le condizioni del presente contratto per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, dandone comunicazione e spiegazione all'utente via web e/o via posta elettronica. Dal momento della variazione in poi, l'utente avrà 30 giorni di tempo per contattare "P&Co" e cessare il contratto, senza che ciò ne possa derivare alcuna pretesa di indennizzo di qualsivoglia natura e motivo da parte del Cliente. Trascorsi i 30 giorni senza comunicazioni da parte del Cliente la variazione si intenderà accettata. È responsabilità del cliente aggiornarsi riguardo ad eventuali cambiamenti.

2. Il Cliente accetta che "P&Co" possa interrompere la fornitura del servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

#### ART. 11 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

1. "P&Co" non è responsabile, salvo i casi di dolo o colpa grave, per eventuali danni derivanti da disservizi, mancate trasmissioni o ricezioni di messaggi, malfunzionamento, cattiva qualità, o blocco dei servizi di fonia, inefficienze, ritardi o errori di trasmissione o ricezione dei messaggi.

2. "P&Co" non è responsabile in caso di manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi senza previa autorizzazione da parte di "P&Co"

3. In particolare, "P&Co" non è mai ed in alcun modo responsabile, non avendo controllo sulle apparecchiature coinvolte, in seguito ad errori di commutazione sulla rete telefonica pubblica, che comportino la consegna delle chiamate a "P&Co" con un numero telefonico di destinazione non corretto.

4. "P&Co" non è mai ed in alcun modo responsabile relativamente ai problemi di malfunzionamento dei servizi VOIP che siano riconducibili ad una configurazione inappropriata, non corretta o non compatibile o del Client SIP del cliente, oppure di qualsiasi parte di rete, non sotto controllo di "P&Co", tra la locazione del Cliente e "P&Co" stessa.

5. Per ogni telefonata è responsabile il chiamante, "P&Co" non potrà essere considerata in alcun modo responsabile del contenuto dei messaggi inviati, trasmessi o ricevuti attraverso i propri servizi, nonché delle telefonate effettuate dai propri Clienti. I Clienti manlevano esplicitamente "P&Co" circa ogni possibile richiesta di danni da parte di terzi riguardo il contenuto delle loro telefonate.

6. Il cliente non potrà in alcun caso utilizzare i servizi per fini illeciti. In tali casi, "P&Co" potrà - a sua discrezione - interrompere immediatamente i servizi, senza che nulla sia dovuto al Cliente. Resta salva la facoltà di "P&Co" di agire per vie legali anche per il risarcimento di un eventuale danno subito.

7. "P&Co" non è mai ed in alcun modo responsabile di qualsiasi danno possa derivare dall'impossibilità di contattare i servizi di emergenza.

8. "P&Co" si impegna a non leggere e/o intercettare mai il contenuto dei messaggi e/o della fonia transitata attraverso i propri sistemi, e a non comunicarlo a terzi, fatti salvi i casi di necessità di effettuare interventi tecnici per riparare guasti o migliorare i servizi erogati, fatti salvi i casi previsti dalla legge, e i casi di richiesta in tal senso da parte dell'Autorità Giudiziaria o di altri organi della Repubblica Italiana con funzioni di tutela della Pubblica Sicurezza.

#### ART. 12 PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

1. In caso di controversie tra "P&Co" ed il Cliente varranno le condizioni, i criteri e le modalità per la soluzione non giudiziale delle medesime stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. L'eventuale esperimento di un'azione avanti l'autorità giudiziaria ordinaria potrà essere effettuato solo dopo che sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione, che dovrà essere ultimato entro 30 giorni dalla proposizione dell'Istanza alla suddetta Autorità, I termini per agire in sede

giurisdizionale sono quindi sospesi fino alla scadenza del termine della procedura di conciliazione.

#### ART. 13 DIRITTO DI RECESSO EX ARTICOLO 5 DLGS 185/99

1. Cliente avrà diritto di recedere dal Contratto, senza alcuna penalità e senza specificarne le ragioni, inviando a "P&Co" comunicazione scritta via telematica alla casella di posta disdette@exsorsa.it, entro il termine di 10 giorni lavorativi a decorrere dalla conclusione del Contratto ovvero, qualora successivo alla data di conclusione del Contratto dal giorno in cui il Cliente abbia ricevuto conferma scritta delle informazioni previste dall'articolo 4, comma 1 del Decreto Legislativo 185/99. In mancanza di tale conferma scritta, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso entro un termine di tre mesi a decorrere dalla comunicazione del Contratto stesso.

#### ART. 14 FORO COMPETENTE

1. Salvo quanto previsto all'art. 11 (procedura di conciliazione), per le controversie che dovessero insorgere nell'interpretazione e/o esecuzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Torino.

Data \_\_\_\_\_ Luogo \_\_\_\_\_

Firma del cliente

Ai sensi e per gli effetti degli art.1341 e 1342 cod. civ., il cliente dichiara di aver attentamente esaminato, di ritenere valide ed efficaci e di approvare specificamente per iscritto le seguenti clausole di contenuto vessatorio: ART.2 DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO; ART. 3 REQUISITI DI ACCESSO; ART. 4 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ED ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO; ART. 8 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO ; ART. 10 MODIFICAZIONI IN CORSO DI EROGAZIONE; ART. 11 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ; ART. 12 PROCEDURA DI CONCILIAZIONE; ART. 13 DIRITTO DI RECESSO ; ART.14. - FORO COMPETENTE

Data \_\_\_\_\_ Luogo \_\_\_\_\_

Firma del cliente