

## 1. DEFINIZIONI

Nelle presenti Condizioni Generali, così come in ogni altro documento contrattuale a cui esse fanno riferimento, i termini e le espressioni seguenti avranno il significato sotto definito:

### **Servizio**

I servizi di telecomunicazione, i servizi informatici ed altri servizi collegati, forniti da DIALOGIC o per conto di Dialogic ai propri clienti.

### **Dialogic s.r.l.**

La persona giuridica Dialogic s.r.l., di seguito riportata anche come DIALOGIC.

### **Cliente**

E' il consumatore ovvero la persona fisica che, quale controparte di Dialogic nell'ambito dei rapporti regolati dal presente Contratto, agisce per scopi non riferibili all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta, nonché la persona fisica o giuridica che, quale controparte di Dialogic nell'ambito dei rapporti regolati dal presente Contratto, agisce per scopi riferibili all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

### **Parte/Parti**

Il Cliente e DIALOGIC sono menzionati individualmente come "Parte" e congiuntamente come "Parti".

### **Apparecchiature**

Ogni strumento o apparecchio strumentale alla fornitura del Servizio.

### **Terminale**

Apparecchiatura telefonica fornita da Dialogic in abbinamento a uno specifico Servizio.

### **Soluzione Progettuale Individuale (SPI)**

Documento predisposto e protocollato da Dialogic che si unisce all'Ordine sottoscritto dal Cliente, riportante i prezzi e le caratteristiche specifiche ed individualmente contrattate secondo le esigenze del Cliente medesimo. Nella SPI le pattuizioni tra le parti possono liberamente derogare alle condizioni generali e alle condizioni specifiche del Servizio.

### **Ordine**

Un documento sottoscritto dal Cliente, riportante il riepilogo dei servizi da erogare, nella forma di un modulo d'ordine standard fornito da DIALOGIC, a cui può essere unita la SPI.

### **Contratto di Servizio**

Il contratto si considera concluso ed efficace dal momento dell'accettazione dell'Ordine.

### **Condizioni Generali**

Le presenti clausole e condizioni per la fornitura del Servizio.

### **Condizioni Specifiche di Servizio**

Documento che descrive gli aspetti tecnici, procedurali, le modalità di pagamento e le clausole e condizioni specifiche per una determinata classe di servizi.

### **Termine Iniziale**

E' il periodo di tempo durante il quale sarà fornito il Servizio. Il Termine Iniziale sarà normalmente indicato nell'Ordine Accettato, ma, in mancanza, lo stesso sarà considerato di 12 (dodici) mesi.

### **Termine Annuo di Estensione del Contratto**

E' il periodo di 12 (dodici) mesi che decorre dalla data di cessazione del Termine Iniziale ovvero da quello del precedente Termine Annuo di Estensione del Contratto.

### **Data Inizio Servizio**

Data in cui il Servizio è rilasciato al Cliente ed in cui inizia la fatturazione dello stesso.

### **IPR**

1.1 Tutti i diritti di proprietà intellettuale registrati o non registrati esistenti nel mondo, in qualsiasi data, inclusi i diritti d'autore, il *know how*, i marchi di fabbrica, i brevetti, i software, i siti web, i diritti sui *design* e sulle banche dati, inclusa qualsiasi domanda di registrazione di tali diritti.

1.2. Le definizioni che in questo articolo sono riportate al singolare valgono anche per la forma plurale e viceversa. Qualunque riferimento nelle presenti Clausole e Condizioni Generali ad un "Articolo" e/o "Comma" sarà interpretato come riferimento ad un articolo o comma delle stesse Clausole e Condizioni Generali.

## 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E DURATA

**2.1** Il Cliente concorda di acquistare e DIALOGIC concorda di fornire il Servizio specificato e descritto nell'Ordine, secondo i termini contenuti nelle presenti Condizioni, nella eventuale SPI e nelle Condizioni Specifiche di Servizio.

**2.2** Il Cliente non acquisirà alcun titolo inerente o attinente ad alcuna parte della rete, degli impianti o delle apparecchiature di proprietà di DIALOGIC o utilizzati da DIALOGIC per offrire i Servizi.

**2.3** Salvo che sia stato diversamente stipulato per iscritto, ogni Contratto di Servizio si perfeziona in conformità all'Ordine accettato dal Cliente.

**2.4** Il Contratto di Servizio produce i suoi effetti per la durata del Termine Iniziale, e si rinnoverà automaticamente per ogni successivo Termine Annuo di Estensione del Contratto, salvo disdetta comunicata mediante lettera raccomandata AR. Il recesso avrà effetto decorsi 30 giorni dalla ricezione della raccomandata, alla fine del mese.

## 3. ACCETTAZIONE DELL'ORDINE

**3.1** L'Ordine dovrà essere inoltrato dal Cliente a DIALOGIC con le modalità previste per ciascun Servizio richiesto.

**3.2** L'Ordine inviato e sottoscritto dal Cliente a Dialogic vincola il Cliente a tener ferma la propria proposta contrattuale, e Dialogic a svolgere tutte le operazioni (analisi tecnico/funzionale, eventuale richiesta di connettività o numerazioni ai fornitori, compilazione dell'allegato tecnico ecc.) necessarie ad addivenire all'Attivazione del Servizio.

**3.3** L'Ordine non avrà alcuna efficacia contrattuale fino a quando non venga inviata al Cliente l'Accettazione dell'Ordine.

**3.4** L'attivazione del Servizio equivale ad accettazione dell'Ordine.

**3.5** L'accettazione dell'Ordine da parte di DIALOGIC è subordinata alla positiva verifica da parte di DIALOGIC in merito alla presenza di tutte le informazioni necessarie al rilascio del Servizio stesso ed alla circostanza che il Cliente (o persone giuridiche, enti o associazioni in cui il Cliente ha, a qualsiasi titolo, una partecipazione, o persone fisiche conviventi o coabitanti) non risulti debitore di DIALOGIC.

**3.6** Nei confronti di coloro che presentano condizioni patrimoniali tali da porre in evidente pericolo il pagamento del Servizio, DIALOGIC si riserva di subordinare l'attivazione del Servizio alla prestazione di idonee garanzie.

## 4. VALUTAZIONE DELLE ESIGENZE DEL CLIENTE

Salvo che sia stato diversamente stipulato per iscritto, DIALOGIC non ha la responsabilità di valutare le esigenze del Cliente in materia di spazio, attrezzature, computer, capacità di trasmissione e usi che se ne possono ottenere, né di fornire alcuna attività di consulenza. La responsabilità delle scelte in merito a quanto sopra resta esclusivamente a carico del Cliente.

## 5. SOSPENSIONE

**5.1** DIALOGIC si riserva fin d'ora il diritto di sospendere immediatamente, in tutto o in parte, la fornitura del Servizio ed eventualmente di disinserire, interrompere o bloccare l'accesso alla linea e/o rimuovere apparecchiature, dati o cavi del Cliente dalla propria rete, dai propri impianti e/o dalle proprie apparecchiature nei seguenti casi:

- a) nel caso di ritardo nel pagamento ai sensi dell'articolo 9;
- b) nel caso in cui DIALOGIC si accorga che ci sono intrusioni o traffici anomali generati da terzi sull'account del cliente, ovvero livelli anormali di traffico rispetto a quelli normalmente registrati; in tali casi la sospensione sarà preceduta da una comunicazione di preavviso pari ad almeno 30 (trenta) giorni e DIALOGIC avrà facoltà di contattare il Cliente al fine di verificare i volumi di traffico registrato e di chiedere di fornire e/o integrare le garanzie previste;
- c) in caso di richiesta da parte di un'autorità governativa o di controllo, o per conformarsi ad una modifica dei requisiti di legge, o per adempiere ad un ordine dell'autorità giudiziaria;
- d) nel caso in cui la qualità e la disponibilità dei servizi forniti da

DIALOGIC ad altri clienti subisca, o minacci di subire, effetti negativi dovuti alla condotta del Cliente, di suoi clienti, associati o sub-contrattenti, del suo impianto o suoi cavi, o derivanti dal suo impianto o suoi cavi;

e) nel caso in cui la salute di persone o beni subisca, o minacci di subire, effetti negativi dovuti alla condotta del Cliente, di suoi clienti, associati o sub-contrattenti, del suo impianto o dei suoi cavi, o derivanti dal suo impianto o suoi cavi;

f) nel caso in cui la condotta del Cliente o di suoi clienti, associati o sub-contrattenti, esponga, o secondo la ragionevole opinione di DIALOGIC possa esporre, DIALOGIC o suoi associati o sub-contrattenti a cause civili o penali, richieste d'indennizzo e/o risarcimento danni.

g) nel caso in cui il Cliente cessi di utilizzare il Servizio, o parte di esso, per un periodo prolungato di tempo, previo preavviso di almeno 30 giorni da parte di DIALOGIC, al fine di impedire la generazione di allarmi di mancato uso sulla rete.

**5.2** Il Servizio sarà ripristinato entro il giorno lavorativo successivo alla cessazione delle cause che hanno determinato la sospensione, salvo quanto previsto dall'articolo 9.6.

**5.3** DIALOGIC non garantisce che il Servizio sia privo di difetto o senza interruzione. La fornitura potrà essere sospesa, senza che DIALOGIC incorra per ciò in responsabilità, nei periodi di manutenzione pianificata o di emergenza, in relazione ai quali sarà concesso un preavviso ragionevole, ovvero in caso di malfunzionamento della rete.

## 6. OBBLIGHI DEL CLIENTE

**6.1** Il Cliente, per tutta la durata del Contratto di Servizio, ha l'obbligo di:

a) garantire la veridicità dei propri dati personali forniti a Dialogic, nonché di quelli dei propri rappresentanti legali;

b) non utilizzare il Servizio per qualsiasi proposito fraudolento o illecito, né consentire ad altri di farlo;

c) non utilizzare il Servizio per fini offensivi, indecenti, osceni, minacciosi o diffamatori o qualsiasi altro fine simile;

d) conservare i propri codici personali con la massima diligenza e riservatezza e non comunicare gli stessi a terzi, fatta eccezione per i soggetti legati al Cliente da vincoli personali e professionali (parenti, dipendenti o collaboratori);

e) non utilizzare il Servizio per ottenere, o tentare di ottenere, accessi non autorizzati ad alcun sistema (inclusi *network probing*, *network mapping*, *vulnerability scanning* o sfruttamento degli errori di configurazione dei sistemi);

f) informare immediatamente DIALOGIC qualora venga a conoscenza di o ritenga che: (i) si sia verificata qualche violazione di sicurezza relativa al Servizio; e/o (ii) alcuna delle password ricevute sia venuta a conoscenza di persone non autorizzate.

g) non divulgare e prendere tutte le misure organizzative e tecniche necessarie per prevenire la divulgazione a persone non autorizzate di *user name*, *passwords* o certificati di sicurezza, e non conservare alcuna chiave o *pass* che consenta l'accesso alle sedi di DIALOGIC;

h) connettere alla rete di DIALOGIC solamente quelle attrezzature e reti che si conformino a tutte le disposizioni normative *standard* e requisiti regolamentari applicabili, in maniera appropriata agli scopi per cui queste siano connesse e in modo tale che tali apparecchiature o reti non interferiscano con l'Apparecchiatura DIALOGIC o di altri clienti di quest'ultima;

i) conformarsi a tutte le istruzioni che DIALOGIC fornisce periodicamente in relazione alla propria rete o in relazione all'apparecchiatura propria o dei clienti;

l) informare DIALOGIC di significativi incrementi nel traffico delle chiamate attesi o prevedibili, o dei quali il Cliente possa essere a conoscenza in altro modo, così da permettere a DIALOGIC di prendere appropriate misure per proteggere la sua rete, e, in ogni caso, non instradare traffico che possa sovraccaricare la rete (utilizzo dei Servizi che, in un periodo di tempo molto breve, generino elevati volumi di traffico diretti verso un unico punto).

**6.2** Nel caso in cui le Apparecchiature del Cliente siano installate presso i locali di DIALOGIC, il Cliente ha l'obbligo di:

a) non invocare l'esistenza di un rapporto di locazione oppure del diritto di occupare i locali di DIALOGIC o parte di essi. Con la

sottoscrizione delle presenti Condizioni si dà atto che non esiste nessuna di tali relazioni o diritti;

b) sottoscrivere e mantenere un'adeguata polizza assicurativa per la copertura di tutti i rischi relativi alle Apparecchiature del Cliente;

c) garantire che chiunque entri nei locali di DIALOGIC per conto del Cliente: (i) non danneggi alcuna persona o proprietà; (ii) sia sempre in possesso dei propri documenti di identificazione; (iii) non interferisca con altre attrezzature presenti presso i locali; (iv) informi DIALOGIC del proprio accesso con almeno 2 (due) giorni lavorativi di preavviso;

d) rimuovere prontamente le Apparecchiature al termine del Contratto di Servizio; in difetto, DIALOGIC potrà addebitare al Cliente una somma aggiunta per il deposito di detta Apparecchiatura.

**6.3** Al momento della cessazione del Servizio il Cliente dovrà restituire a DIALOGIC qualunque documentazione (scritta, elettronica, o altra) fornita da DIALOGIC riguardo al Servizio, tra cui senza limitazione: descrizioni del Servizio, manuali, documentazione tecnica e listini prezzi e dovrà distruggere eventuali copie che il Cliente possa aver fatto di tali materiali. E' escluso per il Cliente il diritto di riprodurre in qualsiasi forma sia cartacea che elettronica o in altra forma tali documenti.

**6.4** Al momento della cessazione del Servizio il Cliente dovrà cessare immediatamente l'uso del/dei Servizi e delle relative Apparecchiature, se di proprietà di DIALOGIC, restituendo a proprie spese tutte le apparecchiature di proprietà di DIALOGIC, nei loro imballi originali. In caso di mancata restituzione delle Apparecchiature di sua proprietà, DIALOGIC si riserva di chiedere il rimborso del valore delle stesse, in base al loro prezzo di listino.

## 7. CONDIZIONI APPLICABILI ALLA VENDITA DI APPARECCHIATURE

**7.1** Qualora DIALOGIC vendesse al Cliente Apparecchiature, queste saranno fornite nello stato in cui si trovano, senza garanzia alcuna, salvo quelle che siano imposte da inderogabili disposizioni di legge. In aggiunta ad ogni garanzia prevista dalla legge, Dialogic trasferirà, in favore del Cliente, le garanzie offerte dai produttori o distributori delle Apparecchiature, non assumendo alcuna specifica garanzia in proposito.

**7.2** Il rischio di perimento o danneggiamento delle Apparecchiature passerà al Cliente al momento della consegna. Il diritto di proprietà delle Apparecchiature sarà trasferito al Cliente unicamente nel momento in cui quest'ultimo avrà corrisposto ogni somma dovuta sulla base del Contratto di vendita.

## 8. FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

**8.1** Salvo che sia diversamente stipulato per iscritto, alla fatturazione si applicano i principi sotto elencati:

- i contributi *una tantum* saranno fatturati alla Data Inizio Servizio;
- i canoni periodici saranno fatturati trimestralmente (o come indicato nell'ordine), in anticipo, a partire dalla Data Inizio Servizio;
- i costi dipendenti dall'uso e i costi basati su orari e prezzi di materiali saranno fatturati posticipatamente a consuntivo.

**8.2** L'importo addebitato in fattura sarà maggiorato di IVA e di eventuali altri oneri di legge. DIALOGIC provvederà ad inviare al Cliente tutte le fatture e/o le comunicazioni all'indirizzo postale o telematico indicato dal Cliente.

**8.3** Nel caso in cui il ritardo nel rilascio del Servizio sia ascrivibile a responsabilità del Cliente, DIALOGIC si riserva il diritto di fatturare dal giorno in cui il servizio sarebbe stato rilasciato qualora detto ritardo non si fosse verificato.

**8.4** Il Cliente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza secondo le modalità indicate nell'Ordine sottoscritto dal Cliente.

**8.5** Le fatture dovranno essere pagate per intero, in caso contrario saranno considerate insolite a tutti gli effetti.

**8.6** Il pagamento non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione, con espressa rinuncia da parte del Cliente a qualsiasi eccezione ivi incluse quelle previste dall'art. 1460 Cod. Civ.

**8.7** Il Cliente s'impegna a comunicare entro 30 (trenta) giorni, al

numero fax: 011.534258:

a) ogni contestazione sulla fatturazione che, in difetto, si intenderà accettata;

b) ogni variazione di indirizzo per l'invio dei documenti contabili.

**8.8** Fatto salvo il disposto dell'articolo 14.2, DIALOGIC potrà modificare i Corrispettivi in qualsiasi momento a decorrere dal Termine Iniziale (o dal diverso periodo di pagamento convenuto), ma, prima di farlo, dovrà concedere un preavviso di 30 (trenta) giorni.

**8.9** Dialogic potrà trattenere le somme versate dal Cliente a titolo di anticipo cauzionale a compensazione degli importi non pagati, salva ogni domanda per le somme residue e il diritto al risarcimento del danno.

## 9. EFFETTI DEL RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO

**9.1** In caso di ritardato o mancato pagamento degli importi dovuti, si applicherà la seguente procedura:

1) **primo ritardo nel pagamento.** Trascorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura, DIALOGIC invierà sollecito scritto al Cliente, via e-mail o fax. Il Cliente avrà 15 giorni di tempo per provvedere al pagamento, trascorsi i quali DIALOGIC si riserva il diritto di sospendere il servizio previa comunicazione via e-mail o fax al Cliente.

2) **Successivi ritardi nel pagamento.** Qualora il Cliente abbia pagato 2 (due) delle ultime 6 (sei) fatture, anche non consecutive, con un ritardo superiore ai 30 giorni ciascuna, DIALOGIC si riserva il diritto di sospendere il servizio, previa comunicazione via e-mail o fax, il giorno immediatamente successivo a quello della scadenza dell'ultima fattura in ordine di tempo.

**9.2** Il Cliente dovrà corrispondere tutti i pagamenti dovuti per il periodo della sospensione disposta ai sensi del precedente art. 9.1.

**9.3** In caso di ritardo nel pagamento, DIALOGIC si riserva inoltre di:

a) Addebitare, senza preventiva diffida, gli interessi moratori nella misura del saggio d'interesse di cui al d.lgs. 231/2002, su tutti gli importi insoluti a far data dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento indicato nella fattura;

b) addebitare al Cliente i costi di esazione, spese legali e di sospensione/riattivazione del servizio;

c) condizionare altre forniture al previo pagamento degli arretrati e degli oneri;

d) qualora la modalità di pagamento scelta dal cliente sia "Addebito su Conto Corrente Bancario o Postale (R.I.D)" 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 5,00.

**9.4** Nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più contratti, la sospensione si applica a tutti i Servizi fatturati congiuntamente.

**9.5** Per ottenere la riattivazione del Servizio, il Cliente è tenuto a corrispondere a DIALOGIC quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio sarà riattivato entro i 2 (due) giorni lavorativi successivi alla data di conoscenza da parte di DIALOGIC dell'intervenuto pagamento della somma dovuta.

**9.6.** In caso di sospensione del Servizio ai sensi del precedente paragrafo 9.1 protrattasi per un periodo superiore a 15 giorni, e di mancato successivo pagamento da parte del Cliente ai sensi del precedente paragrafo 9.5, DIALOGIC potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ.

## 10. DISCIPLINA CONTRATTUALE DEGLI IPR

**10.1** Nessuna disposizione delle presenti Condizioni potrà incidere sui diritti di DIALOGIC in relazione a IPR preesistenti.

**10.2** Rimangono in capo a DIALOGIC tutti i diritti, titoli ed interessi relativi agli IPR sviluppati esclusivamente o congiuntamente dalla stessa, dai suoi subcontraenti o da terzi per conto di DIALOGIC nella prestazione dei Servizi. Il Cliente terrà ogni condotta necessaria affinché gli IPR siano riconosciuti di titolarità di DIALOGIC dal momento della loro venuta in essere.

**10.3** Fatto salvo il disposto dell'articolo 10.2, DIALOGIC concederà al Cliente una licenza per l'utilizzo dei propri IPR gratuita, non

esclusiva e non trasferibile per la durata di ogni Contratto di Servizio, solo in quanto ciò sia necessario perché il Cliente fruisca del Servizio. Il Cliente e i suoi utenti finali si impegnano a non rimuovere alcun avviso relativo a diritti d'autore o di proprietà dai programmi o dalla documentazione fornita. Salvo quanto previsto dalle norme di legge applicabili, il Cliente e i suoi utenti finali non effettueranno operazioni di *reverse engineering* non decodificheranno i *software* forniti, né copieranno gli stessi software o altri manuali. Nel caso in cui DIALOGIC ne avesse necessità per fornire il Servizio, il Cliente concederà a quest'ultima una licenza equivalente in relazione ai propri IPR.

## 11. RESPONSABILITÀ DI DIALOGIC

**11.1** DIALOGIC non sarà responsabile quando il ritardo nella fornitura ovvero il degrado del servizio:

- dipendono da azioni o omissioni del Cliente, suoi impiegati o terzi assunti dal Cliente, e/o suoi clienti;
- non possono essere risolti e/o eliminati perché il Cliente rifiuta l'accesso alla propria rete o apparecchiatura per consentire diagnosi, installazioni, riparazioni;
- si verificano durante i periodi di manutenzione programmata o comunque comunicata in anticipo;
- sono dovuti ad eventi di forza maggiore di cui al successivo articolo 12;
- siano il risultato di una sospensione del Servizio ai sensi dell'articolo 5.

**11.2** Ferme restando le previsioni del precedente paragrafo 11.1 e con la sola eccezione del caso di dolo o colpa grave, DIALOGIC non sarà responsabile per alcuna perdita (di lucro, di avviamento commerciale, di tempo gestionale, di profitti, di risparmi, di affari, di opportunità o *chance*, di ricavi), danno o spesa, compresi, senza limitazione, danno indiretto o emergente, patrimoniale e non patrimoniale, danni 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 o degrado nei Servizi o dei Servizi, nonché a perdita, distruzione o degrado di informazioni.

**11.3** Il Cliente si impegna a difendere, risarcire e tenere indenni DIALOGIC, i suoi impiegati, sub-contraenti, agenti ed associati, da qualunque ed ogni responsabilità, costi e spese, comprese le spese legali, inerenti o dovuti a:

- qualunque inadempimento da parte del Cliente;
- uso del servizio o collocamento o trasmissione su Internet di qualunque materiale;
- atti o omissioni in rapporto all'installazione, manutenzione, presenza, uso o rimozione di apparecchiature o software;
- qualunque rivendicazione da parte di terzi che comunque derivi dai servizi che saranno forniti dal Cliente a terzi;
- azioni per violazione di qualunque diritto di proprietà appartenente a terzi, compresi diritti d'autore, brevetti, segreti industriali e marchi, causata dall'uso di qualunque servizio, apparecchiatura e *software* non forniti da DIALOGIC oppure dall'uso scorretto di servizi, di apparecchiature o software forniti da DIALOGIC;
- qualunque perdita o danno a qualunque proprietà, o lesione personale o morte di qualunque persona, dovuti ad atto volontario o omissione del Cliente, di suoi impiegati, sub-contraenti o agenti.

**11.4** Il Cliente attesta formalmente che non è consentito a DIALOGIC esercitare alcuna forma di controllo sul contenuto delle informazioni che transitano attraverso la sua rete e/o tramite il Servizio reso, e pertanto che DIALOGIC non sarà responsabile in alcun modo per la trasmissione o la ricezione di tali informazioni.

**11.5** Il Cliente ha l'obbligo di informare prontamente DIALOGIC di qualsiasi controversia, reclamo o causa intentata da terzi in relazione ai Servizi di cui verrà a conoscenza o di cui, con la dovuta diligenza, sarebbe dovuto essere a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile per qualsiasi danno, diretto o indiretto, sofferto da DIALOGIC per la mancata comunicazione di tali eventi.

## 12. FORZA MAGGIORE

**12.1** DIALOGIC non é responsabile della mancata esecuzione di qualunque suo obbligo derivante dalle clausole di un qualunque Ordine Accettato se tale mancanza sia causata o derivi da un evento di forza maggiore. Sono casi di forza maggiore tutti gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di Dialogic, o comunque non prevedibili da quest'ultima, dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo: incendio, inondazione, tagli di cavi o fibra (i cui risultati negativi non avrebbero potuto essere ragionevolmente impediti mediante ridondanza), fulmine, scioperi, sommossa civile, atti governativi o delle autorità militari, mutamenti di disposizioni di legge, terrorismo, e periodi prolungati di interruzione generale dell'energia elettrica, guasti alla rete o agli impianti di erogazione del Servizio, inadempienza, inefficienze di altri operatori/gestori di telecomunicazioni, attività/decisioni della Pubblica Amministrazione.

**12.2** Qualora si verifichi un evento di forza maggiore, DIALOGIC farà ogni sforzo ragionevole per minimizzarne gli effetti.

## 13. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

**13.1** Ciascuna Parte potrà risolvere qualsiasi Contratto di Servizio (o sospendere la fornitura del Servizio ai sensi di tale Contratto) in tutto o in parte, immediatamente, dandone comunicazione:

a) nel caso in cui l'altra Parte violi in maniera rilevante le condizioni del Contratto di Servizio (oppure se tale violazione è suscettibile di essere sanata, nel caso in cui la Parte che ha commesso la violazione non provveda a sanarla entro 30 giorni dal momento in cui le era stato intimato di adempiere);

b) nel caso in cui siano iniziati procedimenti fallimentari o di insolvenza o altri procedimenti di liquidazione contro l'altra Parte (o sue controllanti), l'altra Parte cessi l'attività, sia nominato un liquidatore o un amministratore o commissario per la gestione dei beni dell'altra Parte (o della sua controllante);

**13.2** La risoluzione o scadenza del termine del Contratto di Servizio non incideranno sui diritti maturati o sulle obbligazioni che sono state pattuite come effettive anche oltre la durata del Contratto o che acquistino efficacia al momento della risoluzione o della scadenza del termine del Contratto di Servizio.

**13.3** In ogni caso la Parte che esercita il suo diritto di risolvere il Contratto dovrà inserire nella comunicazione di risoluzione tutti i dettagli del Contratto di Servizio inclusi quelli dei circuiti e gli indirizzi che dovranno essere risolti.

**13.4** Ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, DIALOGIC potrà immediatamente risolvere il Contratto di Servizio dandone comunicazione al Cliente, nei casi di violazione delle clausole di cui agli artt. 5.1 lett. a), b), d), e), f), g), 6.1 lett. a), b), c), d), e), i); 8.4, 8.8, 9.6, 10.2, 10.3, 15, 16.2.

## 14. VARIAZIONI

**14.1** Non avrà efficacia alcuna variazione, emendamento, modifica e aggiunta o annullamento del presente documento o delle offerte accettate dal Cliente, salvo che siano stati concordati per iscritto.

**14.2** DIALOGIC si riserva il diritto di cambiare le condizioni inserite nei Contratti di Servizio, dando preavviso di 30 (trenta) giorni e sempre che tale cambiamento non influisca, in maniera rilevante, in termini negativi sul Servizio applicabile. Qualsiasi modifica ai Corrispettivi può essere effettuata in conformità con l'articolo 8.7. DIALOGIC potrà altresì modificare i Servizi al fine di rispettare la legge applicabile, regolamenti o codici di condotta, o ogni altro cambiamento agli stessi, dando preavviso di almeno 15 (quindici) giorni al Cliente. Il presente articolo 14.2 fa salvo il disposto dell'Articolo 14.3.

**14.3** Ai sensi dell'articolo 5.3 della risoluzione 179/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Cliente potrà recedere da un Contratto di Servizio, senza oneri aggiuntivi, qualora i Servizi siano modificati da parte di DIALOGIC. Il recesso dovrà essere esercitato per iscritto.

## 15. RAPPRESENTANZA

Salvo che diversamente stipulato per iscritto, né il Cliente né DIALOGIC avranno diritto a rappresentare la parte opposta in veste di agente o ad altro titolo.

## 16. TRASFERIBILITÀ E CEDIBILITÀ A TERZI

**16.1** Nessuno dei diritti e obblighi derivanti da un Ordine Accettato potrà essere ceduto o trasferito a terzi dal Cliente senza previo consenso scritto della DIALOGIC, la quale invece ha la facoltà di cedere in tutto o in parte, senza il consenso del Cliente, i propri diritti derivanti da un Ordine Accettato a qualunque società o terzo.

**16.2** Qualunque diritto concesso da DIALOGIC al Cliente per l'uso dei Servizi è strettamente personale. Il Cliente non può cedere – sia a titolo oneroso che gratuito - tale diritto o rendere in qualunque altro modo disponibile per i terzi i Servizi a lui forniti, salvo espresso diverso accordo che risulti da atto scritto.

**16.3** DIALOGIC si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del presente contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 1264 del Cod. Civ.

## 17. DIRITTO APPLICABILE E FORO DI COMPETENZA

**17.1** Il diritto applicabile al presente contratto e ai suoi allegati è il diritto italiano.

**17.2** Competente a conoscere di ogni e qualsiasi controversia relativa all'esecuzione, all'interpretazione efficace e/o risoluzione del presente contratto sarà esclusivamente l'Autorità Giudiziaria del Foro di Torino, con espressa esclusione dell'Autorità Giudiziaria di qualsiasi altro Foro eventualmente alternativo o concorrente.



## 1. DEFINIZIONI

Nelle presenti Condizioni Specifiche così come in ogni altro documento contrattuale a cui esse fanno riferimento, i termini e le espressioni seguenti avranno il significato sotto definito:

### **Giorno Lavorativo**

Giornata dal Lunedì al Venerdì che non sia festività Nazionale o festa patronale della città di Torino.

### **Problema Bloccante**

Problema che impedisce totalmente la fruizione del servizio.

### **Help Desk**

Servizio d'assistenza di primo livello erogato da Dialogic S.r.l.

### **Trouble ticket**

Registrazione effettuata nel sistema di gestione dei problemi segnalati dal Cliente, consultabile via Web o via telefono dal Cliente.

### **Ordine Servizio Connettività (OSC)**

E' un particolare Ordine contenente il riepilogo dei Servizi e dei corrispettivi.

### **Allegato tecnico**

Documento contenente i dati della sede di installazione e ogni altro parametro tecnico necessario alla configurazione; esso costituisce parte necessaria e integrante dell'OSC.

### **SLA**

Sono pattuizioni contrattuali generali o specifiche, attraverso le quali si definiscono i parametri tecnici e le metriche di Servizio esempio livelli di qualità di servizio che devono essere rispettate dal fornitore nei confronti dei propri Clienti. Se generiche, sono allegate alle presenti Condizioni Specifiche di Connettività in Allegato A. Se Specifiche o in deroga, saranno contenute nella SPI.

### **Rete Dialogic**

L'insieme di apparecchiature e linee di connessione utilizzate da Dialogic, comprese tra il doppino in rame della sede del Cliente e le connessioni ai punti di interscambio Internet nazionale (MIX) e internazionali.

### **Migrazione**

La procedura di trasferimento di un servizio xDSL in base alla regolamentazione vigente, effettuata tramite il processo descritto dalla "Circolare Agcom del 9 aprile 2008: modalità attuative della delibera 274/07/CONS. Passaggio degli utenti finali tra operatori" e dal conseguente accordo sottoscritto tra gli operatori e sue successive modifiche.

## 2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### 2.1. GENERALITÀ

Il Servizio consente al Cliente l'accesso alla rete Dialogic e tramite essa a Internet in tecnologia xDSL. La velocità di accesso è specificata nell'Ordine di connettività accettato dal Cliente, ovvero nelle relative SLA. Il servizio può includere la fornitura di apparecchiature e/o opzioni di configurazione e/o opzioni aggiuntive (back up su ISDN e UMTS, indirizzi IP supplementari, ecc.).

### 2.2. CONFIGURAZIONE DELL'ACCESSO xDSL

Il Servizio attualmente utilizza come standard la modalità IP over ATM (1483 LLC routed), sempre associata a indirizzi IP statici ed è configurato in modalità Fast, salvo futuri nuovi standard e modalità dovuti ad avanzamenti tecnologici imposti dai fornitori.

### 2.3. INDIRIZZI IP

Il Servizio, in modalità IP over ATM, include un indirizzo IP statico, pubblico, assegnato all'interfaccia xDSL del router utilizzato per accedere al Servizio. In opzione, se specificato nell'Ordine accettato dal Cliente, il Servizio include, in modalità IP over ATM, l'assegnazione di più indirizzi IP statici, di cui 3 indirizzi sono sempre utilizzati da Dialogic per la definizione della rete (e quindi indisponibili) e il numero restante è a disposizione del Cliente.

Quando sono richiesti più indirizzi IP statici pubblici, Dialogic li richiede alle autorità competenti (RIPE) e, se concessi, li assegna al Cliente per tutta la durata del Servizio. Se le autorità competenti rifiutano l'assegnazione degli indirizzi, Dialogic lo comunica al Cliente e rimuove i canoni periodici relativi dalla fatturazione.

Al termine del Servizio, tutti gli indirizzi saranno riutilizzati da Dialogic.

### 2.4. Domain Name System

Il Servizio include l'uso del DNS Dialogic per la risoluzione di nomi di dominio se acquistati contestualmente al Servizio di connettività.

### 2.5. BACK-UP ISDN

In opzione, se specificato nell'offerta accettata dal Cliente, il servizio include un accesso alternativo da utilizzare su linee ISDN a 64 o 128Kbps, con numero d'accesso unico a livello nazionale e tariffazione al minuto.

L'attivazione e i canoni per la linea ISDN, nonché il traffico telefonico sono a carico del Cliente e saranno fatturati direttamente dall'operatore telefonico del Cliente. Questa opzione è utilizzabile solo quando sull'apparecchiatura router usata per accedere al servizio non è attiva la funzione NAT (Network Address Translation) e solo se il router supporta accessi ISDN oltre che DSL.

Considerata la catena impiantistica dei servizi DSL, il back-up ISDN si attiva automaticamente quando il router rileva l'indisponibilità della linea fisica. In caso di disservizio su altri elementi di rete, è possibile che il router non attivi automaticamente il back-up ISDN, che potrà essere attivato manualmente dal Cliente, eventualmente assistito da Dialogic S.r.l. negli orari di assistenza disponibili.

### 2.6. PROTOCOLLO BGP (BORDER GATEWAY PROTOCOL)

Il Servizio esclude la funzionalità BGP sui servizi ADSL, mentre è valutata a progetto nelle SPI su alcune tipologie di servizi SHDSL.

### 2.7. CONFIGURAZIONI IN BILANCIAMENTO DI CARICO

Per le configurazioni che utilizzano due linee sulle quali sono attestati servizi xDSL, è rilasciata al Cliente la configurazione in bilanciamento di carico, con i seguenti vincoli:

- Il traffico in downstream, da Internet alla sede del Cliente, è configurato a livello TCP/IP in modalità "a pacchetto" e consente di ottenere una velocità massima pari alla somma della velocità delle singole linee.

- Il traffico in upstream, dalla sede del Cliente verso Internet, è configurato a livello TCP/IP in modalità "a sessione", per cui qualunque applicazione TCP dispone di banda massima uscente pari alla massima velocità della singola linea.

- Le prestazioni sul raccordo urbano sono date a livello di singola linea, poiché le prestazioni aggregate dipendono da diversi fattori, fra cui il tipo di applicazioni TCP utilizzate.

### 2.8. SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Su richiesta del Cliente e quando vi sia un sospetto di malfunzionamento del Servizio xDSL, Dialogic potrà fornire, a titolo di diagnostica, i grafici giornalieri, settimanali, mensili e annuali del traffico dati generato dalla linea su cui è attivo il Servizio.

### 2.9. APPARECCHIATURE IN COMODATO D'USO

In opzione, se specificato nell'Ordine accettato dal Cliente, è fornita un'apparecchiatura router in comodato d'uso, a fronte del pagamento di canoni periodici, senza trasferimento della proprietà al Cliente. L'apparecchiatura sarà consegnata presso la sede designata dal Cliente e include la configurazione iniziale del router. E' inclusa altresì una procedura di sostituzione dell'apparecchiatura in caso di guasto, con esclusione dei guasti causati dal Cliente. L'obbligo di sostituzione è limitato ai modelli di Apparecchiatura di cui Dialogic mantiene disponibilità in magazzino. La procedura prevede l'invio al Cliente di un'apparecchiatura simile per funzionalità e prestazioni a quella originariamente fornita. Le spese di spedizione da Dialogic al Cliente sono a carico di quest'ultimo.

E' inclusa la gestione remota dell'apparecchiatura router. In questo caso si prevede che Dialogic detenga gli identificativi d'accesso, che si riservi a livello TCP (Transmission Control Protocol) l'uso esclusivo della "porta" 23 assegnata all'indirizzo IP dell'interfaccia del router e che il Cliente non possa intervenire sulla configurazione.

L'esecuzione di ulteriori configurazioni richieste dal Cliente o necessarie al funzionamento del Servizio, quali ad esempio (gli aggiornamenti del sistema operativo, le configurazioni di "port forwarding" modifiche agli indirizzi IP della rete del Cliente, riconfigurazione back-up ISDN, attivazione di filtri a scopo preventivo) deve essere prevista nell'Ordine sotto la voce Opzioni Aggiuntive / Assistenza

La richiesta di ulteriori configurazioni rispetto a quelle pattuite originariamente, dovrà essere rivolta dal Cliente a Dialogic tramite Help Desk.

#### **2.10. MANUTENZIONE DELL'INFRASTRUTTURA**

La manutenzione ordinaria è effettuata normalmente oltre dalle ore 18.30 alle ore 8.00 nei Giorni Lavorativi e tutto il giorno nella giornata di Domenica.

Altri interventi di manutenzione e/o per la risoluzione di problemi saranno notificati nel più breve tempo possibile.

#### **2.11. VARIAZIONI TECNICHE AL SERVIZIO**

Dialogic si riserva il diritto di apportare variazioni al servizio senza obbligo di comunicazione al Cliente e senza che ciò importi novazione del Contratto, salvo nei casi siano modificati in senso peggiorativo, i livelli di qualità del Servizio, per i quali è previsto un risarcimento.

#### **2.12. LIVELLI DI SERVIZIO**

Nella SPI o nell'allegato A alle presenti Condizioni Specifiche, sono definiti i livelli di qualità dei Servizi e gli eventuali indennizzi applicabili qualora essi non siano raggiunti.

Sono da considerarsi livelli di qualità con valore di indicazione non coercibile:

- Disponibilità della rete;
- Tempi massimi di intervento a supporto del Cliente, misurati dalla presa in carico del problema;
- Tempi massimi di apertura guasto verso il fornitore, misurati a partire dalla diagnosi del problema.

Sono da considerarsi livelli di qualità la cui violazione dia luogo a un possibile risarcimento:

- Tempi di attivazione del servizio di cui alle SLA;
- Banda minima garantita. Attenzione: la banda minima dichiarata per i profili ADSL "rate adaptive" può essere limitata dalle caratteristiche del doppino stesso, che può ridurre il valore massimo ottenibile sulla linea; in questi casi, quando la velocità di "aggancio" è inferiore alla banda minima dichiarata, il livello di servizio non si applica poiché è indipendente dalla qualità di servizio offerta da Dialogic. La verifica di tale parametro e l'applicazione del possibile risarcimento prevedono inoltre che le apparecchiature del Cliente siano gestite da Dialogic. In altri casi, il Cliente potrà richiedere a Dialogic, a titolo oneroso (dipendente dall'apparecchiatura utilizzata), di fornire un'apparecchiatura configurata e gestita per effettuare il test. Dialogic valuterà tempi e costi e formulerà un'offerta specifica in merito al Cliente.
- Per quanto concerne alcuni Servizi (vedi tabella in allegato A) i tempi di riparazione, calcolati dall'apertura di un Trouble Ticket tramite Help Desk.

#### **2.13. RISARCIMENTO E MODALITÀ DI RICHIESTA**

Nel caso in cui sia previsto risarcimento, questo sarà erogato nel rispetto delle modalità, dei tempi e delle condizioni previste di seguito.

- Tipo di risarcimento. Qualunque forma di risarcimento sarà erogata al Cliente come credito sui canoni successivi per il Servizio, di norma calcolato nella fattura successiva al mese in cui si è verificato il problema e in ogni caso entro la scadenza del contratto.
- Limiti al risarcimento. Alla scadenza del contratto, eventuali crediti residui non saranno rimborsati al Cliente. Il risarcimento sarà erogato solo a Clienti in regola con tutti i pagamenti.
- Quota sulla quale è effettuato il risarcimento. Il risarcimento è espresso come quota fissa oppure come percentuale del canone mensile per il solo servizio xDSL, escluse altre opzioni. Nel caso di fatturazione di altri servizi insieme al Servizio xDSL oppure di periodicità diversa dal mese, saranno calcolate le porzioni di canone relative al servizio e /o l'equivalente canone mensile.
- Richiesta di risarcimento. Per fruire del risarcimento previsto, il Cliente dovrà avere richiesto la registrazione di un Trouble Ticket, per il problema in questione e richiedere l'applicazione del risarcimento, via fax 011.534258, al numero 011.5184732 entro il giorno 15 del mese successivo in cui si è presentato il problema.

### **3. ASSISTENZA**

#### **3.1. ASSISTENZA BASE**

Il servizio include assistenza telefonica e via e-mail effettuata dal reparto Help Desk, supportato da tecnici specialisti.

L'assistenza è attiva dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dei Giorni Lavorativi, ed è raggiungibile ai seguenti recapiti:

- Email: support@dialogicnet.it
- Tel: 011.5184732
- Fax : 011.534258

Si definisce Assistenza l'insieme delle procedure atte a ripristinare la corretta funzionalità del Servizio, per quanto concerne i seguenti elementi:

- Funzionalità dell'apparecchiatura router, se fornita da Dialogic
- connettività IP sulla rete Dialogic
- funzionalità del DNS, se gestito da Dialogic

Per la gestione dei problemi segnalati dal Cliente e del processo di soluzione, è operativo un sistema elettronico di registrazione delle segnalazioni dei guasti (trouble ticketing system).

Sono escluse dal servizio le attività di consulenza hardware e software.

#### **3.2. ASSISTENZA 24H**

In opzione, se specificato nell'Ordine di connettività, accettato dal Cliente, Dialogic S.r.l. renderà disponibile al Cliente assistenza 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, con le seguenti caratteristiche:

- attivo al di fuori della finestra di disponibilità dell'Help Desk; qualunque chiamata durante le finestre di disponibilità dell'Help Desk potrà essere rifiutata;
- raggiungibile a un numero di telefono mobile, comunicato in fase d'attivazione; il numero telefonico è condiviso da tutti i Clienti abilitati al servizio; i costi telefonici sono a carico del Cliente;
- operativo per la soluzione di Problemi Bloccanti. La presa in carico di un Problema Bloccante è immediata. La risoluzione di eventuali altri mal funzionamenti correlati, che non rivestano carattere d'urgenza potrà essere rinviata negli orari 09:00 – 18:00, soprattutto se in concomitanza con problemi di più Clienti.

### **4. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **4.1. PROCEDURA DI ATTIVAZIONE**

Durante la fase di attivazione del Servizio, tutte le comunicazioni al Cliente sono effettuate all'indirizzo e-mail del contatto specificato come "Responsabile Tecnico" o "Responsabile Unico" e solo in via eccezionale tramite contatto telefonico.

Le fasi di attivazione sono riassunte in:

- Inserimento OSC. In seguito alla ricezione dell'Ordine accettato dal Cliente, Dialogic provvede a inserirlo nel proprio sistema automatico di gestione ordini.
- Inserimento dati Allegato Tecnico. Dialogic provvede ad inserire nel proprio sistema automatico di gestione ordini, i dati tecnici contenuti nell'Allegato Tecnico unito all'Ordine. Se l'Allegato non è allegato all'Ordine; Dialogic chiederà al Cliente la compilazione successiva del medesimo. In mancanza dei dati tecnici richiesti, Dialogic non potrà procedere nella successiva fase di Attivazione.
- Richiesta attivazione/migrazione. In seguito alla compilazione, il sistema inoltra la richiesta di attivazione ai fornitori utilizzati da Dialogic, in modo automatico o manuale. Se il Cliente desidera sostituire un servizio xDSL già attivo presso un altro fornitore, dovrà necessariamente inserire nell'Allegato Tecnico l'apposito codice migrazione ottenuto dal precedente fornitore, pena l'impossibilità di procedere alla migrazione.
- Gestione errori. In caso di errori formali, (ad esempio numero telefonico errato), Dialogic richiederà al Cliente una modifica dell'Allegato Tecnico e darà inizio a una nuova procedura di attivazione.
- Gestione Fall Back. In caso di impossibilità di attivazione del servizio per una determinata velocità, Dialogic potrà presentare al Cliente, delle scelte alternative (procedura di Fall Back) a velocità decrescenti, corredate dal nuovo prezzo. Il Cliente potrà decidere se accettare la nuova scelta o cancellare l'Ordine.
- Attivazione del Servizio. Al termine dell'attivazione del Servizio richiesto nell'Ordine accettato dal Cliente o della scelta operata dal Cliente durante l'eventuale procedura di Fall Back, Dialogic procederà alla configurazione del Servizio e delle opzioni ordinate, inclusa, se prevista, la fornitura, la configurazione e la spedizione dell'apparecchiatura router.

Se il Servizio non può essere rilasciato per indisponibilità di risorse sul territorio, Dialogic avviserà il Cliente che potrà decidere se rinunciare al Servizio oppure attendere la disponibilità delle risorse

necessarie, in questo caso rinunciando a ogni risarcimento sui tempi d'attivazione che saranno stabiliti negli SLA.

Nel caso in cui Dialogic non possa attivare il Servizio, dovrà comunicarlo al Cliente, tramite Fax o e-mail ai recapiti indicati nell'Ordine, specificando che il contratto si intende risolto per impossibilità sopravvenuta della prestazione, ex. art. 1256 e ss c.c. con rinuncia di qualsiasi pretesa o azione da entrambe le parti.

#### **4.2. DATA INIZIO SERVIZIO**

La Data Inizio Servizio corrisponde alla data di spedizione del documento contenente le informazioni di configurazione necessarie al Cliente, via fax o via e-mail ai recapiti indicati nell'Ordine, ovvero corrisponde alla data di spedizione dell'Apparecchiatura router, se pattuita nell'Ordine.

#### **4.3. CONTESTAZIONE DEL RILASCIO DEL SERVIZIO**

Il Cliente dovrà comunicare le problematiche soggettive che impediranno la "Data Inizio Servizio", entro i dieci giorni solari successivi all'accettazione dell'Ordine, trascorsi i quali, in assenza di comunicazioni, il Servizio s'intende accettato.

La contestazione, dovrà essere comunicata all'Help Desk, che provvederà ad aprire un Trouble Ticket per dare inizio al processo di soluzione del problema all'esito positivo del quale il Servizio s'intende rilasciato.

### **5. DURATA DEL SERVIZIO**

#### **5.1. DURATA DEL SERVIZIO IN ASSENZA DI SPI**

Gli effetti del Contratto decorrono dalla "Data Inizio Servizio". Il Contratto ha durata minima trimestrale e sarà automaticamente rinnovato alla scadenza, per lo stesso periodo, salvo recesso di una delle parti da inviarsi tramite lettera raccomandata A.R. Il recesso avrà effetto decorso 30 giorni dalla ricezione della raccomandata, alla fine del mese. In assenza di specifica indicazione, si assume che il termine iniziale abbia durata pari a un anno. rinnovata tacitamente per lo stesso periodo.

#### **5.2. DURATA DEL SERVIZIO IN PRESENZA DI COMODATO DI APPARECCHIATURE E IN ASSENZA DI SPI**

Gli effetti del Contratto decorrono dalla "Data Inizio Servizio". Il Contratto ha una durata minima pari al termine iniziale indicato nell'Ordine accettato dal Cliente e sarà automaticamente rinnovato per il termine di estensione annuo, salvo disdetta da una delle parti, tramite lettera raccomandata A.R., da inviare almeno 30 (trenta) giorni prima delle date delle rispettive scadenze.

#### **5.3. DURATA DEL SERVIZIO IN PRESENZA DI SPI**

In caso di SPI, il termine iniziale minimo del Contratto è indicato nell'Ordine accettato dal Cliente e sarà automaticamente rinnovato per il termine di estensione annuo, salvo disdetta da una delle parti, tramite lettera raccomandata A.R., da inviare almeno 30 (trenta) giorni prima delle date delle rispettive scadenze.

In assenza di specifica indicazione, si assume che il termine iniziale abbia durata pari a un anno. rinnovata tacitamente per lo stesso periodo.

### **6. CORRISPETTIVI**

#### **6.1 COSTO DI DISATTIVAZIONE SERVIZIO**

Alla cessazione del Contratto saranno addebitati al Cliente i seguenti costi di cessazione/disattivazione del Servizio, con IVA esclusa.

Servizi asimmetrici su linea condivisa (ADSL): € 50,00 , su linea dedicata (ADSL Naked): 60,00€.

Servizi simmetrici, con le seguenti velocità in Mb/s: fino a 2Mb € 60,00 , 4Mb € 120,00 , 6Mb € 180,00 , 8Mb € 240,00

#### **6.2. PREZZI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO**

I prezzi di fornitura del Servizio si intendono in Euro con esclusione di IVA e sono specificati, unitamente alle modalità e condizioni di pagamento, nell'Ordine sottoscritto dal Cliente.

#### **6.3 VALIDITÀ DEI PREZZI**

Se non altrimenti specificato, prezzi e caratteristiche dei servizi saranno mantenuti inalterati per il Termine Iniziale a partire dalla Data Inizio Servizio. L'offerta accettata dal Cliente può riportare eventuali condizioni particolari applicate al rinnovo.

#### **6.4 VARIAZIONI DEI PREZZI**

Dialogic si riserva la facoltà - e il Cliente accetta fin d'ora - di modificare le proprie tariffe e/o i propri canoni con preavviso scritto

di almeno 30 giorni prima dell'applicazione, via posta ordinaria, o fax, o via e-mail.

E' diritto del Cliente rifiutare l'applicazione delle nuove tariffe, informando Dialogic via raccomandata A.R. della propria intenzione di recedere dal contratto entro 30 giorni dalla comunicazione della modifica.

### **7. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

#### **7.1. CONTENUTI**

Il Cliente è totalmente responsabile dei dati immessi in rete e delle eventuali controversie collegate alla loro distribuzione e utilizzazione.

Il Cliente solleva Dialogic 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. Il Cliente è responsabile per eventuali violazioni di Copyright causate da testi, grafica, marchi e loghi, immagini, suoni, opere multimediali, software e banche dati soggetti a diritti d'autore contenuti nel server e non forniti da Dialogic.

#### **7.2. CONSERVAZIONE DELLE APPARECCHIATURE**

Il Cliente dichiara di aver ricevuto in ottimo stato le Apparecchiature concesse in godimento da Dialogic e se ne servirà 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 temporaneo 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.

#### **7.3. INTRUSIONI VIA INTERNET**

Il Cliente dovrà provvedere autonomamente alla protezione dei propri sistemi da intrusioni e attacchi effettuati da terzi e solleva Dialogic da ogni responsabilità in merito. 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 Dialogic rilevi un tentativo d'intrusione, tramite gli accessi e i dati di cui dispone lecitamente per l'erogazione del Servizio, potrà interrompere il Servizio, senza nulla dovere, fino a quando il Cliente non provveda ad implementare le misure necessarie ad impedire il perdurare della situazione.

#### **7.4. RIVENDIBILITÀ DEL SERVIZIO**

Il Servizio o le sue componenti possono essere rivenduti a terzi solo a fronte d'esplicito accordo con Dialogic. In questo caso il Cliente s'impegna a fornire a Dialogic la documentazione richiesta dalle leggi vigenti. In particolare, è tenuto ad acquisire e trasmettere a Dialogic fotocopia della carta di identità dell'abbonato se quest'ultimo è persona fisica, o della carta d'identità di un responsabile avente potere di firma (o visura camerale) se è persona giuridica.

#### **7.5. ACCESSO ALLA SEDE DEL CLIENTE/UTILIZZATORE FINALE**

Il Cliente dovrà consentire, previa richiesta, ai tecnici Dialogic o a una terza parte a contratto con Dialogic, l'accesso alla sede di fruizione del Servizio per le attività di installazione o riparazione.

#### **7.6. MIGRAZIONI TRA OPERATORI**

Il Cliente è informato che nel caso in cui fornirà il codice di migrazione nell'Allegato Tecnico o nei casi in cui sul numero telefonico specificato sia attivo un servizio xDSL Telecom Italia, la procedura di attivazione implicherà una richiesta di cessazione all'operatore attuale e la richiesta di attestazione del Servizio sull'infrastruttura Dialogic.