

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO VOIP

- A) Ehinet S.r.l.** (con sede legale in Via Ugo De Carolis 74, 00136 Roma, capitale sociale 50.000,00 euro interamente versato e sottoscritto, numero di iscrizione al Camera di Commercio di Roma, partita IVA e codice fiscale 07931091008, numero ROC 30236 – qui di seguito “**Ehinet**”) 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)** il Cliente ha manifestato il proprio interesse ad acquisire da Ehinet il servizio VoIP di cui al presente contratto;
- C)** Ehinet ed il Cliente intendono regolare i termini e le condizioni in base ai quali la fornitura del servizio VoIP dovrà avere luogo.

Tanto premesso si conviene e stipula quanto segue:

Articolo 1. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto e di ogni altro documento contrattuale di Ehinet, i termini e le espressioni di seguito elencati, ove riportati con la lettera iniziale maiuscola, hanno il significato loro attribuito nella presente sezione:

“**AGCOM**”: indica l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

“**Carta dei Servizi**”: il documento in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto e reperibile sul sito www.ehiweb.it che descrive le specifiche tecniche e i livelli qualitativi dei servizi forniti da Ehinet e i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti tra Ehinet 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”;

“**Condizioni Generali di Contratto**”: le presenti Condizioni Generali di Contratto e comunque quelle in vigore all’atto della sottoscrizione presente Contratto;

“**Contratto**”: il presente Contratto avente ad oggetto la fornitura del Servizio VoIP e costituito dalle presenti Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi;

“**Corrispettivi**”: i corrispettivi relativi al Servizio VoIP indicati nel Sito Web nonché tutti gli altri corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto;

“**Data di Attivazione**”: la data in cui il Servizio VoIP o parte dello stesso è attivato o reso disponibile al Cliente (secondo quanto specificato nella comunicazione inviata via e-mail e/o tramite SMS al Cliente);

“**Forza Maggiore**”: indica circostanza o evento straordinario e imprevedibile al di fuori del controllo di Ehinet 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;

“**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;

“**Servizio VoIP**”: il servizio di telefonia vocale offerto mediante la tecnologia VoIP che permette di reindirizzare conversazioni vocali e/o servizi di centralino via Internet oppure tramite una rete dedicata che utilizza il protocollo IP;

“**Sito Web**”: indica il sito web www.ehiweb.it o altro sito sempre di proprietà di Ehinet dove sono contenute tutte le informazioni tecniche e commerciali dei servizi offerti da Ehinet.

Articolo 2. Oggetto e descrizione del Servizio VoIP

2.1 Il servizio VoIP consente al Cliente, dotato di adeguato accesso alla rete Internet a banda larga e preventivamente registrato, di effettuare e ricevere comunicazioni telefoniche attraverso la connessione ad Internet fermo restando che non costituisce prestazione sostitutiva del servizio di telefonia vocale offerto sulla PSTN. Il Servizio VoIP consente esclusivamente le seguenti tipologie di chiamate: **a)** chiamate tra Clienti del servizio VoIP all'interno della rete Internet; **b)** chiamate verso reti fisse nazionali e verso reti mobili nazionali; **c)** chiamate internazionali (verso fissi e mobili); **d)** chiamate alle numerazioni non geografiche abilitate. Tutte le telefonate hanno un limite massimo di 45 minuti. Il Servizio VoIP può essere configurato per l'uso da telefono fisso tramite appositi apparati hardware e previa configurazione degli apparati stessi (hardware VoIP), tramite l'uso di un apposito software ovvero da personal computer, notebook o apparati assimilabili dotati di cuffie e microfono. Il Cliente può dotarsi di apparati VoIP e/o di software diversi da quelli indicati da Ehinet ma, in tal caso, Ehinet non può fornire al Cliente supporto tecnico nella configurazione degli apparati; inoltre, in tali casi Ehinet non può garantire la disponibilità e qualità del servizio, né rispondere di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti del servizio stesso.

2.2 Ehinet fornisce al Cliente il Servizio VoIP secondo quanto dettagliatamente riportato nel Sito Web, nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, alla pagina denominata “*Trasparenza tariffaria*” presente sul Sito Web e nella Carta dei Servizi. Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono rese note ed opponibili mediante la loro pubblicazione nel Sito Web e con altre adeguate modalità di diffusione. La Carta dei Servizi è disponibile sul Sito Web ed Ehinet 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, Ehinet potrà apportare migliorie e/o sviluppi tecnici al Servizio VoIP (previa comunicazione scritta al Cliente con congruo anticipo e nel rispetto di quanto previsto al successivo articolo 11).

2.3 Il Cliente dichiara di aver preso visione, prima della conclusione delle presenti condizioni generali di 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 VoIP, sulle modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del termine, così come ripiegato nella Carta dei Servizi).

2.4 Il Cliente autorizza sin d'ora Ehinet a provvedere all'affitto di infrastrutture, locali e/o all'utilizzo di servizi di altri operatori (debitamente autorizzati ai sensi del Codice), nel caso in cui ciò sia necessario per l'erogazione del Servizio in favore del Cliente.

Articolo 3. Conclusione del contratto ed attivazione del Servizio VoIP

3.1 Il Cliente prende atto ed accetta che la conclusione del presente Contratto avviene esclusivamente online 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. Fermo restando quanto sopra previsto, il Cliente potrà altresì recedere entro 14 (quattordici) giorni dal momento della sottoscrizione online che precede, mediante tramite PEC, raccomanda AR o via web compilando l'apposito modello per il recesso.

3.2 Il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** qualora il Cliente scelga la modalità "*canone annuale*", il pagamento dell'intero importo corrispondente alla prima annualità è condizione necessaria per poter avviare le pratiche di attivazione del Servizio VoIP; **(ii)** qualora il Cliente scelga la modalità "*canone mensile*", il pagamento del contributo di attivazione è condizione necessaria per avviare le pratiche di attivazione del Servizio VoIP.

3.3 Il Cliente prende atto ed accetta che, salvo diverso accordo tra le Parti, Ehinet attiverà il Servizio VoIP entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla data in cui Ehinet comunica via e-mail al Cliente che l'ordine per l'attivazione del Servizio VoIP è completo. Qualora, in seguito a necessaria verifica, l'attivazione del Servizio VoIP non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico-organizzativi non imputabili a Ehinet e/o mancanza di connettività Internet a banda larga il presente Contratto si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Ehinet nei confronti del Cliente.

3.4 Resta inteso che il Cliente si assume le responsabilità previste dalla legge in materia di veridicità e corretta identità dei propri dati anagrafici e geografici immessi in fase di sottoscrizione del presente Contratto, nella piena consapevolezza che l'immissione dei dati anagrafici altrui o di falsi dati anagrafici è perseguibile per legge. Il Cliente dichiara inoltre che le informazioni e i dati forniti, con particolare riferimento ai dati tecnici minimi richiesti per l'attivazione del Servizio VoIP, sono esatti e veritieri e riconosce ad Ehinet il diritto di assumere le ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio VoIP, nel rispetto della normativa vigente.

3.5 Eventuali ritardi dovuti ad impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a Ehinet e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito o a Forza Maggiore esonerano Ehinet da qualsiasi responsabilità circa il ritardo nell'attivazione del Servizio VoIP.

3.6 Il Cliente riceverà la conferma dell'attivazione del Servizio VoIP con comunicazione inviata alla casella e-mail e/o via SMS al numero di cellulare forniti al momento della registrazione. Con l'attivazione del Servizio VoIP, tutti i relativi diritti di utilizzazione si trasferiranno in capo al Cliente, il quale sarà ritenuto il legittimo titolare del Servizio VoIP restandone altresì l'unico ed esclusivo responsabile.

3.7 Ehinet si riserva comunque di non accettare la richiesta di attivazione del Servizio VoIP formulata dal Cliente nei seguenti casi: **(i)** qualora il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di Ehinet o risulti moroso nei confronti dell'originario operatore di accesso; **(ii)** qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali; **(iii)** qualora il Cliente non fornisca le garanzie eventualmente richieste da Ehinet; **(iv)** qualora, nel caso di attivazione su linea non attiva, il soggetto richiedente non risulti maggiorenne o comunque non abbia la facoltà di diventare titolare del presente Contratto; **(v)** qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, l'erogazione del Servizio VoIP sia impossibile.

Articolo 4. Requisiti di linea

4.1 Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** con l'attivazione del Servizio VoIP non potrà essere garantito il funzionamento di eventuali servizi accessori forniti da terzi e che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica analogica del Cliente esistente al momento dell'attivazione del Servizio VoIP; **(ii)** l'utilizzo del Servizio VoIP fornito in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato dai confini e dalle norme stabiliti dai gestori dei medesimi servizi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali servizi e da quelle internazionali in materia; **(iii)** sono sempre possibili interruzioni tecniche del Servizio VoIP dovute a guasti, interventi di manutenzione, malfunzionamenti delle apparecchiature/software dei suoi fornitori, compresi, in via esemplificativa, i rallentamenti di velocità o il mancato funzionamento delle connessioni e degli elaboratori che gestiscono il traffico telematico fra il Cliente ed il sistema di Ehinet. In tal caso il Cliente nulla avrà da pretendere come risarcimento nei confronti di Ehinet.

4.1 Per l'utilizzo del Servizio VoIP il Cliente deve essere in possesso di un modem o router secondo le caratteristiche tecniche del Servizio VoIP meglio indicate nel Sito Web. Resta in teso che l'erogazione del Servizio VoIP è fisicamente vincolato al luogo in cui viene attivato.

4.2 Il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** il Servizio VoIP presuppone idonea connettività a banda larga a Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Cliente; **(ii)** l'assenza del flusso elettrico, le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da Ehinet e l'indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto determinano l'impossibilità parziale e/o totale di originare e/o ricevere comunicazioni per causa non imputabile a Ehinet; avrà cura di adottare misure di protezione degli apparati che utilizza per fruire del Servizio VoIP, quali "antivirus" e "firewall" opportunamente aggiornati, al fine di limitare il pericolo di utilizzo illecito del Servizio VoIP da parte di terzi.

Articolo 5. Number Portability, numeri di emergenza e blocco selettivo di chiamata

5.1 Su esplicita richiesta del Cliente, Ehinet fornisce la prestazione di Number Portability, che consente al Cliente, che precedentemente disponeva di un contratto con altro operatore di accesso, di mantenere il proprio numero telefonico anche a seguito del passaggio alla rete di Ehinet. Il Cliente, richiedendo la prestazione di Number Portability dichiara ed accetta che Ehinet divenga il nuovo gestore del suo numero telefonico (in qualità di operatore recipient), alle presenti condizioni

contrattuali e a tale scopo il Cliente autorizza fin d'ora Ehinet ad operare nei confronti dell'operatore (donor o donating) quale proprio tramite in tutte le fasi operative e gestionali necessarie. Inoltre, il Cliente riconosce ed accetta che 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 (quali, a titolo esemplificativo, fax, allarmi, telesoccorso, filodiffusione, ecc.).

5.2 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)** le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio VoIP potrà determinare una discontinuità del servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione dell'operatore. In caso di discontinuità di durata superiore, Ehinet riconoscerà al Cliente gli indennizzi indicati nella Carta dei servizi; **(iii)** qualora la portabilità del numero non andasse a buon fine entro i successivi 60 giorni dall'avvio del processo di portabilità, fermo restando che nessuna responsabilità è addebitabile ad Ehinet la numerazione provvisoriamente utilizzata per la Number Portability verrà definitivamente assegnata al Cliente; **(iv)** in caso di assegnazione di una numerazione geografica gratuita la Number Portability in uscita da Ehinet sarà possibile solo ed esclusivamente a seguito della prima fattura emessa verso il Cliente.

5.3 Il Servizio VoIP include l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. Ai fini dell'accesso ai servizi di emergenza, il Cliente dichiara ed accetta che: **(i)** Ehinet 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; **(ii)** di avere 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.

5.4 A seguito di esplicita indicazione e consenso forniti dal Cliente mediante gli appositi moduli forniti da Ehinet, il nominativo del Cliente verrà inserito (secondo il costo indicato nel Sito Web) 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 Ehinet.

5.5 In caso di assegnazione gratuita di una numerazione geografica, il Cliente prende atto e accetta che: **(i)** la numerazione assegnata sarà gratuita esclusivamente in caso di prima ed unica assegnazione in qualsiasi momento della durata del presente Contratto; **(ii)** la numerazione assegnata resta gratuita se si effettuano almeno 2,00 euro di telefonate al mese, in caso contrario sarà decurtato dal credito disponibile 1,00 euro (al mese) per il mantenimento del numero geografico; **(iii)** Ehinet si riserva la facoltà di revocare la numerazione geografica assegnata gratuitamente qualora il Cliente mantenga un credito residuo inferiore a 3,00 euro per 60 (sessanta) giorni consecutivi.

5.6 In ottemperanza a quanto previsto dal Codice e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dall'AGCOM, Ehinet 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, Ehinet 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 Ehinet 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 la compilazione di uno specifico modulo che dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a Ehinet.

Articolo 6. Durata del Contratto e recesso

6.1 Il Contratto ha una durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dal momento della Data di Attivazione e si rinnoverà tacitamente di anno in anno. Entrambe le parti hanno il diritto di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento con preavviso da comunicarsi all'altra parte ed il recesso avrà efficacia decorsi trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. In caso di recesso del Cliente la comunicazione dovrà essere accompagnata dalla carta di identità del titolare ed inviata tramite FAX, email, PEC, raccomanda AR o via web.

6.2 Fermo restando quanto sopra previsto, il Cliente potrà altresì recedere entro 14 (quattordici) giorni dal momento della sottoscrizione del presente Contratto mediante tramite PEC, raccomanda AR o via web compilando l'apposito modello per il recesso. Se il recesso del Cliente avviene dopo l'attivazione del Servizio, avendo accettato l'intervento di un tecnico presso i suoi locali, sarà applicato l'articolo 59, comma a), del Codice del Consumo.

6.3 In caso di recesso da parte del Cliente, quest'ultimo è tenuto al pagamento di tutte le fatture emesse sino al momento della data di efficacia del recesso e dei costi eventualmente non ancora fatturati e dei costi di disattivazione così come indicati nel Sito Web. Nel caso in cui contestualmente alla comunicazione di esercizio della facoltà di recesso, il Cliente richieda anche il rimborso del rateo del prezzo del Servizio VoIP corrispondente al mancato utilizzo fino alla successiva scadenza naturale del rapporto, Ehinet provvederà ad effettuare detto rimborso con esclusione dei costi già sostenuti conformemente a quanto previsto dall'articolo 1 comma 3 del D.Lgs. 7/2007. Qualora il Cliente, contestualmente al recesso dal presente Contratto, esprima ad Ehinet l'intenzione di trasferire il Servizio VoIP presso un altro operatore, Ehinet rende disponibile al Cliente il codice di migrazione fermo restando che il Cliente dovrà inviare la richiesta di trasferimento direttamente all'operatore presso il quale desidera trasferire l'utenza.

6.4 Resta inteso che in ipotesi di guasto e/o difetto di funzionamento che impedisca totalmente l'utilizzo del Servizio VoIP per un periodo ininterrotto che superi i 30 (trenta) giorni, ciascuna delle Parti potrà recedere dal presente Contratto, con effetto immediato, mediante invio di una comunicazione ai recapiti indicati all'articolo 16.1 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

Articolo 7. Credenziali di autenticazione/accesso

L'accesso al Servizio VoIP avviene tramite l'utilizzo di un codice di identificazione (login) e di una parola chiave (password) assegnati al Cliente e comunicate allo stesso tramite e-mail di conferma. Il Cliente prende atto ed accetta che la conoscenza da parte di terzi delle sue credenziali di autenticazione potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui

intestati, pertanto il Cliente si impegna a conservare ed utilizzare tali credenziali con la massima riservatezza e diligenza. Il Cliente sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato ad Ehinet e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra prescritto. Il Cliente si impegna, altresì, a comunicare tempestivamente per iscritto ad Ehinet l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle credenziali di accesso.

Articolo 8. Utilizzo del Servizio VoIP e responsabilità del Cliente

8.1 Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo, a qualunque titolo, del Servizio VoIP a terzi da lui non espressamente autorizzati e si assume comunque ogni responsabilità, ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Contratto, rispetto all'utilizzo del Servizio VoIP da parte di terzi, siano essi autorizzati o non.

8.2 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio VoIP nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni Generali di Contratto e si obbliga a non utilizzare, o far utilizzare da terzi, il Servizio VoIP per effettuare comunicazioni che arrechino danni e/o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del presente Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile, fatto salvo il risarcimento dei danni conseguenti.

8.3 Il Cliente si obbliga ad utilizzare il Servizio VoIP secondo buona fede e correttezza astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio. In caso contrario, Ehinet si riserva la facoltà di sospendere il Servizio, ferma restando ogni altra misura di tutela.

8.4 Il Cliente potrà utilizzare il Servizio VoIP solo per fini non vietati dalla legge e garantisce inoltre che ogni informazione, dato o qualsiasi altro documento immesso in rete è nella sua legittima disponibilità, non viola i diritti di terzi e rispetta le disposizioni di legge in materia di diritti d'autore. In ogni caso, il Cliente si assume ogni responsabilità in merito a quanto immesso in rete tramite l'utilizzo del Servizio VoIP.

8.5 E' espressamente inibita qualsiasi forma di cessione a terzi, anche gratuita o sotto qualsiasi altro titolo, dell'utilizzo del Servizio VoIP o di eventuali contenuti, nonché l'impiego per scopi di natura commerciale o pubblicitaria, anche senza finalità di lucro o per ogni altro utilizzo che richieda la titolarità o la disponibilità dei diritti di sincronizzazione o dei diritti di pubblicazione e stampa dei contenuti (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: condivisione dei servizi al di fuori della singola unità immobiliare di riferimento per la quale gli stessi vengono erogati, ecc.). Ogni abuso verrà punito con la sospensione immediata e senza preavviso del Servizio VoIP, con conseguente segnalazione alle autorità competenti.

8.6 Il Cliente dichiara ed accetta di impegnarsi a: **(i)** tener indenne Ehinet da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese anche legali, subite o sostenute da Ehinet, a causa dell'uso del Servizio VoIP e/o dei servizi resi dal Cliente per il tramite del Servizio VoIP; **(ii)** manlevare Ehinet 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.

8.7 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che: **(i)** Ehinet non esercita alcun controllo sul contenuto delle informazioni o comunicazioni trasmesse o ricevute nell'ambito o tramite il Servizio VoIP; **(ii)** la veicolazione di messaggi, informazioni, transazioni, ecc. attraverso la rete e non implicano la loro attribuzione a Ehinet che non garantisce la veridicità, completezza, legittimità o sicurezza dei contenuti, beni o servizi trasmessi, ricevuti o veicolati per mezzo del servizio VoIP; **(iii)** il dettaglio delle telefonate sarà disponibile sui nostri sistemi per un periodo di 6 mesi in conformità con la normativa e regolamentazione vigente.

Articolo 9. Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento

9.1 Il Cliente si impegna a corrispondere ad Ehinet i Corrispettivi secondo le tariffe così come dettagliatamente indicate nel Sito Web ed esclusivamente in modalità prepagata (mediante bonifico bancario, bollettino postale e/o carta di credito).

9.2 Il Cliente potrà scegliere l'opzione "Autoricarica" (da attivarsi esclusivamente mediante addebito su Conto Corrente Bancario (SSD) o su Carta di Credito) indicando sul Sito Web un importo di ricarica al raggiungimento di una soglia minima di credito al di sotto della quale detto importo è automaticamente ricaricato da Ehinet. Le impostazioni di default prevedono 1 euro di soglia minima e 3 euro di soglia di ricarica.

9.3 In caso di applicazione della "Tariffa flat", il Cliente dichiara ed accetta che: **(i)** il prepagamento verrà effettuato dal Cliente esclusivamente mediante addebito su Conto Corrente Bancario o Postale (SDD) o su Carta di Credito; **(ii)** il traffico verso numerazioni internazionali e/o numerazioni non geografiche verrà decurtato dall'importo prepagato; **(iii)** il Servizio VoIP non verrà utilizzato tramite software che effettuano chiamate automatizzate e/o continuative; **(iv)** il Servizio VoIP non può essere utilizzato 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; **(v)** il Servizio VoIP non può essere utilizzato 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 "Flat" il verificarsi di una delle seguenti condizioni: **(i)** realizzazione su base mensile di più di 2000 minuti di traffico telefonico per canale telefonico e/o **(ii)** un rapporto ASR (Answer Seizure ratio) ovvero il rapporto tra numero di chiamate effettuate e risposte, dovrà essere superiore al 60%. Resta inteso che nei casi in cui la "tariffa Flat" venga utilizzata in violazione di quanto previsto al presente articolo, Ehinet applicherà automaticamente la tariffazione minutaria basata sul listino VoIP, restando comunque impregiudicato il diritto di Ehinet di risolvere il Contratto secondo quanto previsto dall'articolo 10 delle Condizioni Generali di Contratto.

9.4 In caso di pagamento tramite su Conto Corrente Bancario (SSD) o su Carta di Credito, resta inteso che per ogni procedura di pagamento che si conclude con esito negativo, verrà imputato al Cliente un importo di € 5,00 (cinque) - importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26.10.72 e successive modifiche - indicato ed addebitato nella prima fattura utile.

9.5 In caso di ritardato e/o mancato pagamento dei Corrispettivi rispetto ai termini sopra indicati e fermo restando il risarcimento del maggior danno, Ehinet si riserva il diritto di sospendere il Servizio VoIP qualora il Cliente non effettui il pagamento dei Corrispettivi entro 10 (dieci) giorni dalla data di scadenza dello stesso. Qualora il Cliente non effettui il pagamento entro 5 (cinque) giorni dall'avvenuta sospensione, Ehinet potrà risolvere direttamente e senza ulteriore avviso il presente Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile, salvi ulteriori rimedi di legge. Il Cliente è comunque tenuto al

pagamento delle fatture emesse nonché rimborsare ad Ehinet i costi tecnici di chiusura del Servizio VoIP e le spese di insoluto. In caso di ritardato e/o mancato pagamento dei Corrispettivi rispetto ai termini sopra indicati, Ehinet si riserva, inoltre, la facoltà di applicare gli interessi maturati, dalla data di scadenza fino alla data di effettivo pagamento, qui di seguito dettagliati: **(i)** per il Cliente residenziale, saranno applicati e calcolati gli interessi di mora a un tasso pari a quello di riferimento fissato dalla BCE aumentato del 3,5%; **(ii)** per il Clienti "business" (con fatturazione a partita IVA), gli interessi di mora saranno disciplinati e determinati in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 192/2012. Il Cliente dovrà rimborsare a Ehinet tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito. Il pagamento degli insoluti maturati è condizione necessaria per il ripristino del Servizio VoIP. Nella prima fattura utile successiva, Ehinet si riserva di addebitare i costi reali di gestione per l'operazione di sospensione/ripristino per un importo massimo di € 25,00 (venticinque/00), IVA esclusa, *una tantum* al verificarsi di ogni singola sospensione.

9.6 Resta inteso che ogni eventuale importo non fatturato inerente il Servizio VoIP potrà essere recuperato in qualsiasi momento entro il termine massimo di 5 (cinque) anni dal periodo di competenza mediante l'emissione di una fattura da parte di Ehinet o tramite l'imputazione dell'importo in una qualsiasi fattura successiva alla loro maturazione.

9.7 Il pagamento delle fatture emesse da Ehinet dovrà essere effettuato per l'intero importo indicato, non essendo consentiti pagamenti parziali. Ehinet segnalerà al Cliente gli eventuali ritardi riscontrati nel pagamento delle fatture. In tal caso, Ehinet si riserva la facoltà di affidare il recupero dei propri crediti (ivi incluse le somme dovute dal Cliente a titolo di risarcimento del danno subito, nonché gli interessi di mora) ad una società esterna o legali fiduciari.

9.8 Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto il Cliente acconsente esplicitamente che la fattura venga trasmessa e/o messa a disposizione in formato elettronico.

Articolo 10. Risoluzione del Contratto

10.1 Il Cliente dichiara ed accetta che Ehinet avrà facoltà di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, oltre alla facoltà di intraprendere azioni di rivalsa e risarcimento per eventuali danni subiti, nel caso in cui il Cliente sia inadempiente anche solo ad uno degli obblighi di cui ai seguenti articoli: **(i)** articolo 8 (Utilizzo del Servizio VoIP e responsabilità del Cliente); **(ii)** articolo 9 (Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento).

10.2 Il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** la cessazione del presente Contratto e la disattivazione del Servizio VoIP comporterà la contemporanea disattivazione di tutti i servizi connessi e/o accessori al Servizio VoIP; **(ii)** il Cliente è tenuto a pagare i Corrispettivi per il Servizio VoIP, comprensivi di eventuali canoni mensili relativi al periodo di fatturazione in corso fino alla data di effettiva chiusura del Servizio VoIP; **(iii)** in ogni caso è salva qualsiasi azione di rivalsa e/o risarcimento per i danni subiti che Ehinet ha facoltà di intraprendere nei confronti del Cliente.

Articolo 11. Modifiche del Contratto e sospensione del Servizio VoIP

11.1 Il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora che Ehinet può modificare le specifiche tecniche del Servizio VoIP, 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; **(ii)** variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio VoIP e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'offerta del Servizio VoIP; **(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.

11.2 L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità dettagliatamente indicate dall'AGCOM e dalla restante normativa applicabile in materia.

11.3 Le modifiche di cui al presente articolo non imposte dalla legge o dalla regolamentazione vigente in materia 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. Entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione da parte di Ehinet, il Cliente potrà recedere dal presente Contratto senza addebito di penali e/o costi di disattivazione fermo restando quanto previsto all'articolo 9 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

11.4 Fermo restando il diritto di Ehinet al risarcimento del danno e la facoltà di risolvere il presente Contratto in conformità a quanto previsto all'articolo 10 che precede, Il Cliente prende atto ed accetta che Ehinet negli inderogabili limiti previsti a livello legislativo o regolamentare si riserva il diritto di sospendere il Servizio VoIP nei seguenti casi: **(i)** operazioni di aggiornamento e manutenzione che si rendano necessarie al fine di mantenere il Servizio VoIP 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 per i Corrispettivi dovuti ai sensi dell'articolo 9 che precede; **(iii)** se il Cliente usa 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 viene utilizzata da Cliente o il Cliente sospetta che le stesse siano utilizzate indebitamente da terzi per compiere attività illecite; **(v)** anche in via precauzionale nell'interesse del Cliente, in caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'offerta è indirizzata, anche al fine di preservare la velocità e la continuità del Servizio VoIP. La sospensione potrà essere totale o parziale, previa comunicazione al Cliente con qualsiasi mezzo, anche mediante contatto telefonico o invio di e-mail. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un obbligo da parte di Ehinet che conserva il diritto di pretendere il pagamento del Servizio VoIP indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato. Il Servizio VoIP verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi ogni responsabilità prestando garanzie eventualmente richieste da Ehinet. In caso di piano tariffario Flat, verificata l'effettuazione di traffico anomalo, Ehinet potrà comunicare la sostituzione dell'offerta tariffaria a consumo indicata sul Sito Web.

11.5 Se la sospensione del Servizio VoIP è ritenuta necessaria per il suo ripristino, riparazione, manutenzione, aggiornamento Ehinet 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 di connettività. Nel caso di atto o omissione da parte del Cliente, Ehinet potrà richiedere al Cliente i costi e le spese sostenute per la sospensione e riattivazione del Servizio VoIP inclusi i costi, diretti ed indiretti, sostenuti per le operazioni necessarie a ripristinare in toto il servizio medesimo.

Articolo 12. Qualità del Servizio VoIP e responsabilità di Ehinet

12.1 Fatte salve le norme inderogabili di legge, la responsabilità di Ehinet a qualsivoglia titolo derivante dall'inadempimento agli obblighi previsti nel presente Contratto 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 Ehinet per ogni e qualsiasi danno diretto ed emergente derivante dalle obbligazioni del presente Contratto non potrà essere superiore al 8% del totale dei Corrispettivi pagati e/o dovuti dal Cliente nel corso dell'anno solare. Il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora che Ehinet 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.

12.2 Ehinet garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio VoIP con la sola esclusione dei casi di sospensione previsti dal presente Contratto. Il Cliente dichiara ed accetta che Ehinet non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione del Servizio VoIP causati da: **(i)** difettoso od errato utilizzo del Servizio VoIP da parte del Cliente; **(ii)** difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; **(iii)** effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da Ehinet di interventi e/o manomissioni sul Servizio VoIP; **(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)** interventi pianificati per effettuare modifiche e/o manutenzioni finalizzate a preservare o migliorare il funzionamento del Servizio stesso.

12.3 Ehinet si impegna a mantenere l'efficienza del Servizio VoIP offerto per tutta la durata del presente Contratto ed Ehinet non è responsabile dell'indisponibilità, del congestionamento o dei malfunzionamenti eventuali delle reti dati, ed anche in questi casi nessun rimborso né risarcimento saranno dovuti ad alcun titolo al Cliente. Il Cliente si obbliga a tenere indenne da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese ivi comprese ed eventuali spese legali che dovessero essere subite o sostenute da Ehinet quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi assunti e garanzie prestate dal Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto e comunque connesse alla natura del servizio fornito da Ehinet, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.

12.4 Fermo restando quanto previsto al precedente articolo, il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione ad Ehinet dell'eventuale malfunzionamento del Servizio VoIP. In ogni caso il Cliente è tenuto ad attivarsi per ridurre l'eventuale danno derivante dal malfunzionamento del Servizio, in particolare utilizzando, ove possibile, anche i servizi di altri operatori.

Articolo 13. Assistenza tecnica, reclami e rimborsi.

13.1 Per una migliore fruizione del Servizio VoIP Ehinet fornisce ai propri clienti un servizio di assistenza gratuita al Cliente al numero 800911171 dalle ore 9,00 alle 19,00 (esclusi il sabato e la domenica e i giorni festivi). 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 Ehinet entro un mese dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a Ehinet la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti dal Cliente in conformità alla normativa vigente. Ehinet 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.

Articolo 14. Trattamento dei dati personali ed informativa sulla privacy

14.1 I dati personali forniti dal Cliente ad Ehinet direttamente o indirettamente sono tutelati ai sensi del GDPR e pertanto saranno utilizzati per l'integrale esecuzione del presente Contratto, secondo le modalità stabilite nell'Informativa rilasciata ai sensi di legge e per gli adempimenti previsti dalla normativa o richiesti dalle competenti autorità.

14.2 Il Titolare del trattamento è Ehinet in persona del legale rappresentante, come individuata nel presente contratto. Il trattamento dei dati personali del cliente sarà svolto per le finalità e con le modalità indicate nell'informativa e privacy policy che è stata resa al Cliente al momento della registrazione sul Sito Web (sempre disponibile alla pagina dedicata "GDPR"). In particolare, sulla base del consenso eventualmente manifestato al momento di detta registrazione da parte del Cliente, il trattamento comprende altresì l'invio anche periodico - tramite e-mail, newsletter, SMS, notifiche push o posta ordinaria - di comunicazioni commerciali e promozionali.

14.3 Al fine di consentire l'adempimento degli obblighi contrattuali e/o di legge, Ehinet avrà facoltà di comunicare i dati personali a tutti i soggetti che debbano accedervi in forza di provvedimenti normativi, ai collaboratori, dipendenti, agenti e fornitori (fornitori di servizi di comunicazione elettronica, anche aventi sede all'estero, società di consulenza e assistenza informatica, web hosting provider, etc.), nell'ambito delle relative mansioni e/o di eventuali obblighi contrattuali con loro, inerenti i rapporti commerciali con gli interessati; a tutte quelle persone fisiche e/o giuridiche, pubbliche e/o private, quando la comunicazione risulti necessaria o funzionale allo svolgimento dei servizi richiesti nei modi e per le finalità sopra illustrate; istituti bancari per la gestione d'incassi e pagamenti derivanti dall'esecuzione dei contratti; ai professionisti che si occupano della tenuta della contabilità del Titolare. In ogni caso l'utilizzo da parte dei soggetti terzi avverrà nel pieno rispetto dei principi di liceità e correttezza di quanto previsto dal GDPR.

14.4 Ehinet nell'ambito dell'erogazione delle prestazioni contrattuali di cui al presente contratto opererà quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR e secondo quanto espressamente ed analiticamente stabilito nell'apposito Data Processing Agreement (disponibile sul Sito Web alla pagina dedicata "GDPR") che il Cliente sottoscrive contestualmente al presente Contratto.

Articolo 15. Disposizioni finali

15.1 I recapiti di riferimento per qualsiasi comunicazione inerente al presente Contratto sono per Ehinet i seguenti: **(i)**

indirizzo postale: Via di Corticella 181/3, 40128 Bologna; **(ii)** fax: 800911741; **(iii)** e-mail: support@ehiweb.it; **(iv)** PEC: contratti-ehinet@pec.emailpec.it. Per quelli del Cliente, i recapiti sono quelli indicati dal Cliente in fase di sottoscrizione del presente Contratto.

15.2 Il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** Ehinet si riserva il diritto di cedere il presente Contratto, a titolo oneroso oppure gratuito, senza autorizzazione del Cliente; **(ii)** Il Cliente potrà cedere a terzi il presente Contratto solo in seguito ad autorizzazione scritta da parte di Ehinet che si riserva di applicare un costo una tantum.

15.3 L'eventuale tolleranza di una Parte di comportamenti dell'altra Parte posti in essere violando le previsioni contenute nel presente 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.

15.4 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.

15.5 Per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Bologna.

15.6 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.