

INFORMATIVA SUI SERVIZI SMARTICLOUD

1. L'Informativa sui Servizi

L'Informativa sui Servizi (di seguito per brevità anche "IS"), unitamente, alla Proposta e al Contratto rispondono all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra Promelit Communication Systems S.r.l. (di seguito "Promelit") ed i Clienti.

2. I nostri Principi

Promelit fornisce apparati e servizi per le telecomunicazioni su tutto il territorio italiano. Cortesia e trasparenza sono i nostri principi cui ci ispiriamo per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti. Il nostro obiettivo è quello di assicurare un flusso continuo di informazioni in merito ai servizi offerti, alle modalità di accesso e fruizione, nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse, attraverso il Servizio Clienti. La nostra finalità è quella di soddisfare, per quanto possibile, le richieste del Cliente che per questo è invitato ad avanzare proposte e suggerimenti che saranno esaminati con attenzione per migliorare la qualità dei servizi forniti. I nostri servizi sono forniti secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi. Promelit fornisce i propri servizi rispettando i principi di uguaglianza dei diritti e di non discriminazione con riguardo a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i nostri comportamenti nei confronti del Cliente a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Ci impegniamo a fornire tutte le informazioni in merito ai servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura, cercando di utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Promelit si impegna a fornire i servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni e, nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, a porre in essere tutte le misure necessarie per ridurre la durata di eventuali interruzioni al fine di minimizzare il disagio arrecato. I Servizi forniti da Promelit includono servizi di comunicazione smartiCloud di tipo "Hosted PBX" / "IP-Centrex" erogati in modalità cloud, connettività dati Internet, e traffico telefonico voce su numerazione geografica fissa. Trattandosi di un processo assolutamente innovativo, nella fase di transizione dall'operatore di accesso a Promelit potrebbero verificarsi alcuni imprevisti. Le operazioni di permuta fisica della linea e di trasferimento del numero telefonico (c.d. "Number Portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'isolamento temporaneo del telefono del cliente. Per superare questi inconvenienti, Promelit si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze dei propri clienti ma, essendo coinvolti una pluralità di soggetti, l'individuazione della criticità e la relativa soluzione potrebbe non essere immediata. In tale contesto Promelit si impegna a minimizzare i possibili disagi, eventualmente offrendo, in casi specifici di particolare criticità, collegamenti temporanei gratuiti, al fine di assicurare continuità nell'erogazione del servizio.

3. Il Contratto

3.1 Il Contratto

Il Contratto è l'insieme costituito dalle Condizioni Generali, dalla Proposta relativa ai servizi Promelit (sottoscritta dal Cliente), dall'Informativa sui Servizi, e da ogni altro allegato che costituisce parte integrante del Contratto.

3.2 Efficacia del Contratto

Il contratto si intende perfezionato dal momento della sottoscrizione da parte del Cliente della Proposta.

Il contratto si considera efficace dalla data di attivazione dei Servizi da Parte di Promelit.

3.3 Durata del contratto – recesso

Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua sottoscrizione da parte del Cliente ed avrà la durata indicata nella Proposta.

Alla scadenza della durata contrattualmente pattuita, il Contratto si rinnoverà di anno in anno, qualora non venga inviata da una delle Parti comunicazione di recesso, mediante raccomandata A/R o PEC con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni rispetto alla scadenza.

In mancanza di indicazione nella Proposta della durata, il Contratto avrà durata di un anno e si rinnoverà automaticamente alla scadenza di anno in anno, qualora non venga inviata da una delle Parti comunicazione di recesso, mediante raccomandata A/R o PEC con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni rispetto alla scadenza. La comunicazione di recesso dovrà essere inviata a:

• Servizio Clienti - Via A. Modigliani, 20 - 20092 Cinisello Balsamo

o, in alternativa, via PEC a:

• pcs.srl@pec-mail.it

Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto prima della sua scadenza, Promelit avrà diritto ad ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c., un importo determinato con le modalità indicate qui di seguito, che tiene in considerazione i costi di disattivazione dei Servizi, il

rimborso di eventuali sconti fruiti dal Cliente e la mancata corresponsione dei canoni mensili di noleggio delle apparecchiature fino alla scadenza del Contratto.

CORRISPETTIVI PER RECESSO ANTICIPATO – SERVIZI PBX E DI TELEFONIA IN CLOUD

Quale corrispettivo per la disattivazione dei Servizi, Promelit addebiterà un importo forfettario di Euro 50. Inoltre, quale rimborso degli sconti usufruiti dal Cliente, Promelit addebiterà per ciascun utente (seat) della piattaforma smartiCloud, un importo pari alla differenza fra il canone relativo alla tariffa base ed il canone scontato relativo al piano tariffario prescelto dal Cliente, moltiplicato per i mesi in cui il Servizio è rimasto attivo.

CORRISPETTIVI PER RECESSO ANTICIPATO – SERVIZI DI CONNETTIVITA'

In caso di recesso anticipato dai servizi di connettività Promelit addebiterà un importo pari ad Euro 60 per ADSL e Fibra ed Euro 250 per SHDSL.

CORRISPETTIVI PER RECESSO ANTICIPATO – NOLEGGIO APPARATI

In caso di recesso anticipato, relativamente al noleggio degli Apparati, Promelit addebiterà un importo pari alla sommatoria dei canoni di locazione mancanti sino alla scadenza naturale del contratto, attualizzati al tasso del 4%.

Qualora il Cliente intendesse disattivare solo alcuni dei Servizi indicati in Proposta, dovrà effettuare una "Richiesta di Variazione dei Servizi" con le modalità indicate nel Contratto. In tali casi il Contratto, ove tecnicamente possibile, resterà valido ed efficace per i restanti Servizi. La variazione comporterà l'addebito per il Cliente di un costo ove previsto nella Proposta.

Nel caso di richiesta di portabilità della sola numerazione telefonica verso altro operatore, che non comporti anche il trasferimento dei servizi Cloud PBX, il recesso parziale determinerà la cessazione del rapporto esistente relativamente al solo servizio oggetto di trasferimento. Tuttavia, nel caso di portabilità di una numerazione telefonica a cui è associato un servizio aggiuntivo, quest'ultimo sarà disattivato contestualmente al trasferimento del numero telefonico principale al quale è associato. In tal caso, la Proposta per gli altri servizi e/o numerazioni sarà automaticamente rimodulata. Qualora il Cliente intenda esercitare il recesso dal Contratto con Promelit dovrà richiedere la cessazione per i restanti servizi con le modalità indicate nel Contratto.

3.4 Modifiche delle Condizioni Contrattuali

Ogni modifica delle condizioni contrattuali sarà comunicata tramite apposita comunicazione scritta, in fattura, o via e-mail.

Le modifiche saranno efficaci solo dopo 30 giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine il Cliente avrà la facoltà di recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi oggetto delle modifiche.

3.5 Gli Apparati

In caso di cessazione parziale o totale del Contratto, le apparecchiature (Switch, Router, KIT e Access Point Wi-Fi, terminali telefonici) in noleggio dovranno essere restituite a Promelit, perfettamente integre, entro 15 giorni dalla disattivazione dei Servizi da parte di Promelit, fatta salva l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente, se consentita dal Contratto stesso. Per il ritiro delle Apparecchiature il Cliente verrà contattato dal Servizio Clienti per fissare un appuntamento.

4. Promelit e i Clienti

4.1 Elenchi Telefonici

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, il Cliente potrà decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici online ed off-line di ricerca. Se il Cliente è un nuovo abbonato consegnerà il modulo fornito da Promelit al momento della sottoscrizione del Contratto o disponibile sul sito www.smartcloud.it. Se invece ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. Number Portability) e non ha consegnato il modulo, saranno mantenute le scelte fatte con il precedente operatore. I dati del Cliente potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" per dire no alle telefonate promozionali. Cinque sono i modi per iscriversi a questo Registro:

• Tramite raccomandata, scrivendo a:

GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI – ABBONATI

UFFICIO ROMA NOMENTANO - CASELLA

POSTALE 7211 - 00162 ROMA (RM)

• Via PEC: pcs.srl@pec-mail.it

• Per e-mail: abbonati.rpo@fub.it

• Tramite il numero verde: 800.265.265

• Compilando il modulo elettronico disponibile nell'apposita "Area Abbonato" sul sito: <http://www.registrodelleopposizioni.it>

4.2 Privacy

Il Cliente avrà sempre il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che ti riguardano tramite specifica richiesta da inviarsi ai seguenti recapiti:

• Servizio Clienti - Via A. Modigliani, 20 - 20092 - Cinisello Balsamo (MI)

• Via PEC: pcs.srl@pec-mail.it

INFORMATIVA SUI SERVIZI SMARTICLOUD

4.3 Disabilitazione chiamate

Promelit, in ottemperanza a quanto previsto della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successive integrazioni, ha messo a tua disposizione un servizio di blocco permanente delle chiamate.

Il blocco permanente agisce sulle chiamate verso le numerazioni non geografiche previste dalla delibera AGCOM 600/09/CONS. Il blocco permanente deve essere richiesto espressamente dal cliente stesso. Il Cliente potrà disattivare il blocco permanente e/o successivamente riattivarlo chiamando il Servizio Clienti (il blocco agisce sull'intero insieme di numerazioni) al numero 02 86884640.

Le Numerazioni in decade 4 di altri operatori, non sono accessibili da rete Promelit, neanche su esplicita richiesta.

4.4 Servizi smartiCloud

Sul sito www.smarticloud.it, nell'area "Moduli e Documenti", sono disponibili le informazioni generali relative ai Servizi offerti da Promelit. È possibile inoltre consultare i dettagli relativi ai consumi di traffico effettuato accedendo all'Area Clienti Aziende, le cui credenziali di accesso verranno fornite in sede di attivazione dei Servizi.

Sul sito www.promelit.it sono disponibili guide e manuali sui servizi Promelit, approfondimenti tecnici e risposte alle domande più frequenti. Nella pagina sono inoltre disponibili altri link utili per richiedere assistenza tecnica, commerciale e variazioni amministrative e per comunicare in qualsiasi momento con Promelit. Sarà comunque cura di Promelit utilizzare canali informativi alternativi a quelli sopra indicati per garantire una corretta informazione a tutti i clienti che nel loro abbonamento non prevedono la connessione ad internet.

4.5 Fatturazione e modalità di pagamento

I corrispettivi periodici (Importi Mensili o Canonici), saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio, salvo diversa periodicità prevista dal Contratto.

Eventuali contributi di attivazione, configurazione, aggiornamento tecnologico e ogni altro corrispettivo relativo all'adeguamento della infrastruttura, saranno fatturati in via anticipata.

Per tutti gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio.

La fattura verrà emessa in formato elettronico e verrà inviata al Cliente via e-mail. Il dettaglio del traffico telefonico sarà disponibile nell'Area Personale sul sito customer.smarticloud.it.

Qualora il Cliente scelga la modalità di invio cartaceo gli verrà richiesto un contributo per le spese di spedizione.

Nel caso di mancato pagamento decorso 15 (quindici) giorni dal termine indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a Promelit, senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108.

4.6 Acquisto Servizi aggiuntivi

Il Cliente potrà integrare l'abbonamento in qualunque momento con ulteriori servizi acquistabili contattando il Servizio Clienti al numero 02 86884640.

4.7 Depositi cauzionali

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni saranno restituiti, automaticamente nel caso di modifica della modalità di pagamento o entro 60 giorni dalla data di cessazione del contratto con un riaccredito nell'ultima fattura utile, purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto.

Qualora l'importo da restituire sia maggiore del valore dell'ultima fattura, il credito restante sarà restituito tramite bonifico bancario. Qualora tali importi fossero restituiti oltre 90 giorni dopo la data di cessazione del Contratto, tali depositi saranno restituiti maggiorati in misura equivalente a quella specificata al precedente punto 4.5.

4.8 Frodi

Nel caso di frode, avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, il Cliente dovrà presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti, anche tramite PEC all'indirizzo pcs.srl@pec-mail.it, per poter sospendere i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta fino alla definizione della controversia. Gli importi sospesi potranno essere addebitati successivamente solo in caso di insussistenza di frode.

4.9 Contenzioso tra Clienti e Promelit

Nel caso in cui insorga una controversia non risolvibile nei consueti canali di comunicazione che mettiamo a disposizione, il Cliente può avanzare una richiesta di conciliazione presso i Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie. Qualora non si giunga alla definizione di una conciliazione, il Cliente potrà ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS o all'Autorità giudiziaria.

4.10 Servizio Clienti per reclami e attivazione di Servizi Aggiuntivi

Garantiamo un Servizio Clienti attivo negli orari sotto specificati, al quale puoi richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei Servizi. Al fine comunque di garantire un'appropriatezza assistenza nel caso di "guasto bloccante" (blocco di tutte le chiamate dal telefono fisso) i Clienti possono richiedere agli operatori del Servizio Clienti di essere richiamati senza alcun onere sul terminale mobile dal quale stanno effettuando la chiamata di assistenza. Il Servizio Clienti assicura la tracciabilità del reclamo, attraverso l'assegnazione di un codice "ticket". Se il Cliente ritiene che gli impegni assunti nell'Informativa sui Servizi e nel Contratto non siano stati rispettati, potrà presentare un reclamo in forma scritta tramite Raccomandata A.R., al seguente indirizzo:

• Ufficio Contratti - Via A. Modigliani, 20 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)

oppure, in alternativa, via PEC a:

• pcs.srl@pec-mail.it

Promelit si impegna a concludere, ove possibile, i reclami presentati e a fornire un riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento. La gestione potrebbe richiedere un tempo maggiore nel caso in cui sia necessaria l'emissione di una nota di credito. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà una comunicazione scritta.

5. I nostri Servizi

5.1 Servizi smartiCloud

I servizi relativi all'offerta smartiCloud includono telefonia vocale con tecnologia VoIP (Voice over IP), connettività Internet a larga banda, servizi di PBX in Cloud, Unified Communication & Collaboration, insieme alle più avanzate applicazioni di videocomunicazione-videoconferenza.

5.2 Tempo di attivazione dei Servizi

Promelit si impegna ad attivare il servizio concordando con il Cliente i tempi e modalità di intervento, indicando al momento della richiesta la data di possibile attivazione e fissando un appuntamento in cui effettuare l'intervento tecnico, ove richiesto, presso la sede.

Normalmente i Servizi saranno attivati da Promelit entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione da parte di Promelit della Proposta in seguito ad esito positivo delle verifiche tecniche. Rimangono salvi i casi in cui subentrano impedimenti oggettivi non imputabili a Promelit. Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del Servizio, per cause imputabili al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Promelit si impegna a rendere noti i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione.

L'attivazione dei Servizi sarà preceduta, ove necessario, da un'attività di predisposizione delle linee presso il Cliente, in accordo con l'operatore prescelto.

All'attivazione dei Servizi, Promelit fornirà gli Apparati a titolo di comodato d'uso o di locazione o in compravendita secondo quanto indicato nella Proposta ed in conformità alla disciplina prevista nel Contratto.

5.3 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

Il servizio di assistenza Promelit si impegna ad intervenire per risolvere i guasti bloccanti e a ripristinare il corretto funzionamento dei propri Servizi entro le 4 ore successive alla segnalazione del guasto da parte del Cliente.

I giorni lavorativi vanno dal Lunedì al Venerdì (sono quindi esclusi il Sabato ed i giorni festivi). Per "guasti bloccanti" si intende l'impossibilità di effettuare e/o ricevere chiamate dal telefono fisso sulle linee urbane e/o l'impossibilità di connettersi alla rete Internet. Non sono considerati "guasti bloccanti", a titolo esemplificativo, lievi e/o temporanee alterazioni delle comunicazioni telefoniche e/o rallentamenti randomici della velocità di connessione, malfunzionamenti degli apparati hardware (router, switch, Kit WiFi, Access Point, terminali telefonici) utilizzati dal Cliente. Il servizio d'assistenza Promelit si impegna ad intervenire per risolvere i guasti considerati "non bloccanti" entro 4 giorni lavorativi successivi alla data di segnalazione.

Promelit potrà fornire Apparati in sostituzione di quelli guasti sia tramite consegna diretta al Cliente che tramite corriere.

Fanno eccezione i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali Promelit si impegna comunque a ripristinare il servizio con la massima celerità.