

Condizioni generali di fornitura dei servizi

1. PREMESSA	Welcome Italia spa, di seguito chiamata Welcome Italia, opera nel campo delle telecomunicazioni in base alle vigenti disposizioni normative e regolamentari. In virtù di accordi con operatori di telecomunicazioni nazionali ed internazionali, Welcome Italia è in grado di offrire soluzioni e servizi di telecomunicazione ed in particolare servizi di fonia, dati, Internet, su tutto il territorio nazionale.
2. OGGETTO DEL CONTRATTO	Welcome Italia offrirà ai Clienti servizi di telefonia vocale meglio descritti nella documentazione informativa allegata, da qui in avanti chiamati Servizi, alle condizioni di seguito formulate che, unitamente ai relativi allegati, formano parte integrante e sostanziale del presente Contratto.
3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO, IRREVOCABILITÀ E RISERVA DI APPROVAZIONE	<p>Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente richiede a Welcome Italia la fornitura dei Servizi in oggetto e riconosce che l'ordine sottoscritto con il presente Contratto è per lui impegnativo e irrevocabile mentre, per quanto riguarda Welcome Italia, ogni obbligo è subordinato all'approvazione del Contratto medesimo da parte della direzione. Il Contratto, anche in caso di mancanza di accettazione esplicita, si intenderà concluso al momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Welcome Italia.</p> <p>Welcome Italia potrà valutare di non concludere il Contratto e di conseguenza di non dare seguito all'attivazione dei Servizi, a titolo puramente esemplificativo, nel caso in cui:</p> <ul style="list-style-type: none">• il Cliente sia stato in precedenza inadempiente nei confronti di Welcome Italia;• il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive;• il Cliente presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali nella sua qualità di titolare di impresa o legale rappresentante della società;• il Cliente non fornisca le garanzie indicate al successivo articolo 12 del presente contratto;• il Cliente intenda rivendere a propri Clienti servizi di traffico telefonico utilizzando la rete Welcome Italia;• per motivi tecnico-organizzativi, che Welcome Italia provvederà a specificare al Cliente. <p>In ogni caso di rifiuto della conclusione del Contratto Welcome Italia provvederà a specificare i motivi al Cliente.</p> <p>Welcome Italia si riserva inoltre il diritto di verificare la situazione finanziaria del Cliente prima dell'accettazione di qualunque ordine e potrà richiedere una garanzia bancaria da un primario Istituto di Credito, di ammontare complessivamente non eccedente il fatturato previsto in un anno di utilizzo dei Servizi da parte del Cliente. Welcome Italia si riserva inoltre la facoltà di richiedere integrazioni o adeguamenti di tali garanzie in considerazione del traffico telefonico effettivamente realizzato dal Cliente.</p>
4. INSTALLAZIONI E INTERVENTI PRELIMINARI ALL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	<p>Il Cliente, qualora si rendesse necessario, dovrà operare a proprie spese, sulla configurazione del proprio centralino telefonico (PABX), al fine di assicurarsi l'operatività dei Servizi oggetto della prestazione assunta da Welcome Italia.</p> <p>Il Cliente autorizza da ora Welcome Italia ad operare tutto quanto necessario, ivi compreso l'accesso agli immobili, per permettere l'erogazione dei Servizi, l'effettuazione di verifiche tecniche e l'adempimento di ogni altra obbligazione prevista nel presente Contratto. Il Cliente dovrà inoltre predisporre, a propria cura e a proprie spese, i locali destinati all'installazione delle apparecchiature eventualmente necessarie per l'attivazione dei Servizi, eseguendo tutti i lavori di carattere ambientale, elettrico e meccanico secondo le indicazioni di Welcome Italia. In particolare dovrà provvedere a realizzare l'impianto elettrico e la relativa presa di terra.</p>
5. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	L'attivazione dei Servizi avrà luogo al più presto, compatibilmente con le esigenze di Welcome Italia. Qualsiasi eventuale termine di consegna, ancorché apposto sul presente Contratto, ha valore puramente indicativo e non costituisce impegno alcuno per Welcome Italia.
6. APPARECCHIATURE	Welcome Italia o un suo Business Partner, all'attivazione dei Servizi, in ragione delle loro caratteristiche e delle condizioni tecniche, potrà consegnare in comodato d'uso al Cliente le apparecchiature necessarie per usufruire dei Servizi, da qui in avanti chiamate Dialer. Il Cliente avrà il dovere di custodire i Dialer con la massima diligenza e cura; avrà cura inoltre di collegare agli stessi esclusivamente apparecchiature omologate e conformi alle norme CE. I Dialer rimarranno di proprietà di Welcome Italia o di un suo Business Partner e dovranno essere riconsegnati in caso di risoluzione del Contratto. Sarà cura di Welcome Italia o del Business Partner ritirarli entro 30 giorni dalla data di cessazione del Contratto.
7. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE, PAGAMENTI E INTERESSI MORATORI	<p>Salvo quanto previsto al successivo articolo 8, per i Servizi forniti, il Cliente corrisponderà a Welcome Italia quanto dovuto in base alle condizioni concordate con il presente Contratto e specificate nella documentazione informativa allegata. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA di legge. Le fatture saranno emesse con cadenza mensile. In caso di mancato raggiungimento dell'importo minimo imponibile di 10 €, la fattura sarà inviata il mese successivo.</p> <p>Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato dal Cliente per intero, secondo i termini e le modalità indicate nella fattura stessa.</p> <p>In ogni caso di ritardo del pagamento, Welcome Italia addebiterà al Cliente un'indennità di mora, senza necessità di costituzione in mora, rapportata agli effettivi giorni di ritardo, nella misura del Prime Rate ABI tempo per tempo vigente, aumentato di due punti percentuali, con capitalizzazione trimestrale e comunque non superiore a quanto previsto dalla L. 108/96. Welcome Italia detaglierà nelle fatture gli interessi di mora addebitati e il ritardo dei pagamenti.</p> <p>Decorso inutilmente il termine ultimo di pagamento, Welcome Italia potrà sospendere l'erogazione dei Servizi. Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro quindici (15) giorni dal momento della sospensione, Welcome Italia potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 del cod. civ., salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.</p> <p>Welcome Italia si riserva inoltre per la soddisfazione dei propri crediti, di rivalersi sulle somme prestate a garanzia secondo quanto previsto nel precedente articolo 3.</p> <p>In caso di contestazione degli importi fatturati, il Cliente potrà intentare la procedura di reclamo prevista nel successivo articolo 16.</p>
8. SERVIZIO CLIENTI	<p>Welcome Italia ha costituito una struttura dedicata al servizio di assistenza tecnica per il Cliente in grado di supportarlo per la risoluzione di problemi inerenti l'erogazione dei Servizi mediante un servizio telefonico (Customer Care) e un reparto tecnico specializzato per interventi di assistenza presso la sede del Cliente. Il servizio di assistenza telefonico è offerto al Cliente a titolo gratuito. E' gratuito, inoltre, qualsiasi intervento di assistenza tecnica mirato alla riparazione o alla sostituzione dei Dialer installati da Welcome Italia presso la sede del Cliente. Restano escluse le ipotesi in cui i difetti o i guasti dei Dialer siano imputabili a imperizia, manomissioni, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione degli stessi. In questo caso, Welcome Italia provvederà alla sostituzione o alla riparazione degli stessi dietro corrispettivo secondo i prezzi e le condizioni applicate da Welcome Italia in quel momento. Ogni altro intervento non contemplato nel presente Contratto sarà eseguito a pagamento.</p> <p>Le eventuali segnalazioni di guasti o di anomalie, che impediscono totalmente o parzialmente l'utilizzo dei Servizi, dovranno pervenire a Welcome Italia telefonicamente o a mezzo fax. Welcome Italia darà immediato supporto al Cliente e si attiverà per la pronta risoluzione dei malfunzionamenti segnalati.</p> <p>Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi e sui Dialer di proprietà di Welcome Italia, dovrà essere esclusivamente effettuato da Welcome Italia o da terzi autorizzati muniti di contrassegno di riconoscimento.</p> <p>Welcome Italia si impegna inoltre a rispettare gli standard di qualità del servizio previsti dalla propria Carta dei Servizi, pubblicata sul sito www.welcomeitalia.it.</p>
9. COMUNICAZIONI E VARIAZIONI DEI SERVIZI IN CORSO DI EROGAZIONE	<p>Welcome Italia potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi nonché variare le presenti Condizioni generali di fornitura dei Servizi.</p> <p>Qualora le modifiche di cui sopra comportino un miglioramento oggettivo delle condizioni tecniche ed economiche dei Servizi, il Cliente dichiara fin da ora di accettarle espressamente senza necessità di preavviso alcuno.</p> <p>Qualora, invece, dette modifiche comportino un aumento del prezzo dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, avranno efficacia soltanto decorso un tempo di trenta (30) giorni dal ricevimento della relativa comunicazione. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal presente Contratto, con effetto immediato, secondo le modalità previste dal successivo articolo 10.</p> <p>Decorso i termini di preavviso, in mancanza di accettazione esplicita, le modifiche si intenderanno accettate.</p> <p>Le comunicazioni al Cliente, inerenti al presente articolo, dovranno avere forma scritta e potranno essere effettuate unitamente alle fatture, disgiuntamente, a mezzo telefax o mediante documento informatico e si riterranno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo comunicato dal Cliente a Welcome Italia.</p> <p>Ogni richiesta di variazione della configurazione dei Servizi da parte del Cliente dovrà pervenire per scritto a Welcome Italia, la quale, verificata la eseguibilità delle stesse, ne darà riscontro al Cliente indicando la data dalla quale le variazioni richieste avranno effetto e verranno fatturate.</p>
10. DURATA, RINNOVO TACITO E RECESSO	Il presente Contratto ha durata indeterminata. Il Cliente potrà recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento inviando una lettera raccomandata A.R. con un preavviso di almeno trenta (30) giorni a Welcome Italia. Il recesso avrà efficacia decorso 30 giorni dal ricevimento della raccomandata di disdetta.
11. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ	Fatti salvi i casi inderogabili previsti dalla legge, Welcome Italia non potrà essere ritenuta responsabile, nel caso di ritardo, malfunzionamenti e/o interruzione dei Servizi nei confronti del Cliente, di guasti direttamente o indirettamente connessi al Cliente o di terzi, a meno che tali eventi non siano direttamente imputabili a Welcome Italia a titolo di dolo o colpa grave. Welcome Italia non potrà mai essere ritenuta responsabile dei danni subiti dal Cliente, derivanti da altre apparecchiature integrate a quelle fornite o anche in semplice collegamento con i sistemi e le procedure installate.
12. LIMITAZIONE, SOSPENSIONE DEI SERVIZI	Fermo restando quanto previsto nel precedente articolo 7, Welcome Italia potrà sospendere l'erogazione dei Servizi in ogni momento, in tutto o in parte, anche senza preavviso, nel caso di guasti di rete o di apparecchiature necessarie per l'erogazione dei Servizi. <p>Welcome Italia, in corso di erogazione dei Servizi, qualora verifichi o riscontri volumi anomali di traffico, ben superiori a quanto previsto in base alle dichiarazioni del Cliente o ai volumi realizzati nei periodi precedenti, o qualora il Cliente risulti a rischio secondo quanto stabilito nel precedente articolo 3, potrà sospendere l'erogazione dei Servizi stessi senza preavviso e potrà richiedere al Cliente il rilascio di idonee garanzie o un loro adeguamento secondo quanto previsto nel precedente articolo 3. I Servizi saranno riattivati non appena il Cliente avrà prestato a Welcome Italia le garanzie richieste.</p>
13. CESSIONE A TERZI DEL CONTRATTO	Welcome Italia avrà il diritto di cedere a terzi il presente Contratto, o parte di esso, in ogni momento. Il Cliente non potrà, invece, cedere il Contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto di Welcome Italia.
14. USO IMPROPRIO DEI SERVIZI	Il Cliente non utilizzerà, e adotterà ogni precauzione affinché terzi non utilizzino i Servizi per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o che violino le leggi e i regolamenti vigenti.
15. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA	Welcome Italia avrà facoltà di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. con il semplice invio di una raccomandata A.R., oltre che nel caso di mancato pagamento delle fatture, decorso inutilmente il termine di pagamento assegnato, nel caso di uso improprio dei Servizi e nel caso in cui intervenga una delle cause previste nel precedente articolo 3 secondo le quali Welcome Italia ha facoltà di rifiutare il Contratto.
16. PROCEDURA RECLAMI, RIMBORSI	Le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire a Welcome Italia a mezzo lettera raccomandata A.R. entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della fattura. Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro trenta (30) giorni dalla conclusione delle opportune verifiche con accredito nel conto successivo alla richiesta di rimborso o direttamente al Cliente.
17. LEGGE APPLICABILE RISOLUZIONE CONTROVERSIE	Al presente contratto si applica la legge italiana. I Clienti che lamentino la violazione di un proprio diritto o interesse preveniente dal presente contratto o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'Autorità per la Garanzia delle Comunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi ai Corecom del luogo in cui il cliente ha la residenza o il domicilio. <p>Dopo il tentativo obbligatorio di conciliazione e fino al termine del procedimento, sono sospesi i termini per agire in sede giurisdizionale. In caso di esito negativo il Cliente potrà chiedere all'Autorità di definire la controversia con provvedimento vincolante ai sensi dell'art. 19 della delibera 182/02/Cons.</p>
18. FORO COMPETENTE E RINVIO	Per qualsiasi controversia riguardante la interpretazione e la esecuzione del presente Contratto e nel caso di ricorso in sede giurisdizionale, sarà competente esclusivamente il foro di Lucca. Nel caso di contratto stipulato a distanza, in ottemperanza delle disposizioni di cui al D.lgs 185/99 è competente il foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente. <p>Per tutto quanto non previsto dal presente contratto si rinvia alle disposizioni di legge vigenti in materia.</p>
19. LIBERATA PRIVACY	<p>Informativa ex art. 13 D.lgs. 196/2003 In osservanza a quanto previsto dal D.Lgs 30 giugno 2003 n. 196, forniamo informazione in ordine alle finalità e modalità di trattamento dei suoi dati personali, nonché l'ambito di comunicazione e diffusione degli stessi, alla natura dei dati in nostro possesso e del loro conferimento, al momento dell'instaurazione del rapporto contrattuale.</p> <p>Dato personale Costituisce dato personale "qualsunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale".</p> <p>Trattamento Specificiamo inoltre che per trattamento di intende "qualsunque operazione o complesso di operazioni, effettuate anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche se non registrati in una banca dati.</p> <p>In osservanza a quanto previsto dall'art. 13 del D.Lgs 196/2003, nell'ambito della tutela dei dati personali, Welcome Italia fornisce ai Clienti, cui i dati personali si riferiscono, prima dell'instaurazione del rapporto contrattuale o comunque prima del trattamento dei dati già ottenuti, informazione scritta circa:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Finalità del trattamento i dati da lei forniti verranno trattati per le seguenti finalità:<ul style="list-style-type: none">• instaurazione ed esecuzione del rapporto contrattuale, per tutta la durata del medesimo• comunicazioni di carattere economico-informativo2. Comunicazione e diffusione dei dati I dati potranno essere comunicati all'interno di Welcome Italia ai soggetti responsabili delle funzioni preposte al coordinamento delle attività inerenti i servizi offerti da Welcome Italia, o diffusi a soggetti terzi (a titolo esemplificativo banche, società di consulenza, agenti) ai fini della tutela del rischio del credito, ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche, informazione e comunicazione commerciale.3. Ambito di diffusione dei dati sarà quello strettamente limitato all'esecuzione dell'incarico da noi conferito ai soggetti terzi ai fini di tutela del rischio del credito, ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche, informazione e comunicazione commerciale, invio di materiale informativo. I dati potranno essere elaborati, organizzati in banche dati, nonché conservati per lungo periodo per le finalità previste dalla legge.4. Modalità di trattamento dei dati saranno trattati in modalità elettronica e/o automatizzata direttamente e/o tramite soggetti terzi ai fini di tutela del rischio di credito, ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche, informazione e comunicazione commerciale, invio di materiale informativo. I dati potranno essere elaborati, organizzati in banche dati, nonché conservati per lungo periodo per le finalità previste dalla legge.5. Titolare del trattamento Il titolare del trattamento dei dati raccolti è Welcome Italia spa - via Provinciale di Montramito 431/A - 55040 Massarosa (LU)6. Responsabile del trattamento Il responsabile del trattamento dei dati raccolti è il Responsabile dell'Organizzazione presso Welcome Italia spa - via Provinciale di Montramito 431/A - 55040 Massarosa (LU) - www.welcomeitalia.it - e-mail: privacy@welcomeitalia.it. <p>In ogni momento potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.7 del D.lgs. 196/2003.</p>