



## CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO – SERVIZIO DI TELEFONIA

### Art. 1 - Oggetto del Servizio

1.1. Il Servizio di Telefonia UNIDATA consiste nell'erogazione di un servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente di effettuare e ricevere chiamate nazionali e internazionali come meglio specificato all'art. 2.

1.2. UNIDATA fornisce al Cliente il proprio Servizio di Telefonia alle condizioni specificate nelle Condizioni Generali di Contratto UNIDATA – Servizi Internet e di Telefonia (per Clienti Finali “consumatori” o per Clienti Finali “Aziende”, secondo il caso) nonché alle Condizioni Particolari di contratto del Servizio di Telefonia di seguito riportate.

1.3. Alle presenti Condizioni Particolari di contratto del Servizio di Telefonia si applicano le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto UNIDATA – Servizi Internet e di Telefonia.

### Art. 2 - Caratteristiche Tecniche

2.1. Il Servizio di Telefonia consente al Cliente di effettuare e ricevere comunicazioni vocali (ma anche video-comunicazioni) nazionali ed internazionali, con le specifiche modalità tecniche di fornitura, accesso e fruizione del servizio di seguito evidenziate.

2.2. Il Servizio è fornito mediante connessione internet a banda larga, es xDLS o altre tecnologie di trasmissione dati (es. Ethernet, Wi-Fi, etc.) a commutazione di pacchetto, anziché sulla tradizionale rete PSTN (*Public Switched Telephone Network*) a commutazione di circuito, grazie alla innovativa tecnica denominata VoIP (*Voice Over Internet Protocol*). La connessione internet a banda larga può essere fornita da UNIDATA o da altro provider purchè siano soddisfatti i requisiti tecnici reperibili sul sito [www.unidata.it/invoice](http://www.unidata.it/invoice).

2.3. Il Servizio può essere configurato:

a) per l'uso da telefono fisso tramite apparati preconfigurati forniti in comodato d'uso da UNIDATA (“Kit di Telefonia UNIDATA”); o

b) per l'uso via PC, notebook o palmare, dotati dal Cliente di cuffie e microfono, tramite l'uso di un apposito software di telefonia previa configurazione degli apparati stessi (configurazione del “Account di Telefonia”). A tal fine, uno o più software di telefonia testati da UNIDATA sono messi a disposizione del Cliente sul sito internet [www.unidata.it/univoice](http://www.unidata.it/univoice), ed ivi scaricabili gratuitamente (“Software di Telefonia”). Il Cliente può configurare gli apparati per il Servizio con software diversi dal Software di Telefonia testato da UNIDATA ma, in tal caso, UNIDATA non può fornire al Cliente supporto tecnico nella configurazione degli apparati e garantire la disponibilità e qualità del Servizio di Telefonia, né rispondere di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti del Servizio stesso.

2.4. L'attivazione e la fornitura del Servizio di Telefonia presuppone una connessione xDSL o con altre tecnologie di trasmissione dati a commutazione di pacchetto, fornita da UNIDATA o da un altro operatore, con le caratteristiche minime di latenza, tasso di perdita dei pacchetti, banda minima garantita e *Quality of Service* conformi a quanto specificato da Unidata sul sito [www.unidata.it/univoice](http://www.unidata.it/univoice). Il Cliente dichiara di conoscere le caratteristiche minime della connessione necessarie alla fornitura del Servizio di Telefonia specificate sul sito [www.unidata.it/univoice](http://www.unidata.it/univoice), che formano parte integrante del presente Contratto. In difetto di una idonea (nel senso appena precisato) e attiva connessione di rete, UNIDATA non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio di Telefonia, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti.

2.5. Il Servizio di Telefonia UNIDATA è anche erogato in modalità *carrier selection* e *carrier preselection*.

2.6. Unidata fornisce l'accesso alle numerazioni di emergenza e di pubblica utilità (es. 112, 113, 114, 115, 117, 118, ecc.). Non può essere invece assicurato, per ragioni di fattibilità tecnica, la localizzazione del chiamante, l'instradamento della chiamata al più vicino centro di emergenza e l'identificazione della linea chiamante.

2.7. Unidata rilascia numerazioni telefoniche geografiche per l'uso unicamente dalla sede di attivazione dichiarata dal cliente all'atto della sottoscrizione del contratto. Si informa pertanto che un uso nomadico delle numerazioni geografiche assegnate non è consentito.

### Art. 3 - Assistenza al Cliente

3.1. UNIDATA mette a disposizione del Cliente un servizio di Helpdesk per la gestione delle chiamate e delle comunicazioni tra il Cliente stesso e UNIDATA.

3.2. L'Helpdesk è raggiungibile dal Cliente via interfaccia web (<http://helpdesk.uni.it>) con accesso riservato, via telefono chiamando lo 06-65095300 nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle 20:00 (esclusi giorni festivi), salvo la concessione di servizi di assistenza UNIDATA specifici che estendano tali orari. Eventuali variazioni dell'orario del servizio di Helpdesk UNIDATA, verranno comunicate in anticipo via e-mail al Cliente.

### Art. 4 - Supporto tecnico

4.1 UNIDATA, senza pagamento di costi aggiuntivi, mette a disposizione del Cliente il servizio di Helpdesk anche per fornire supporto telefonico nelle seguenti attività:

- configurazione di un Account di Telefonia per l'utilizzo del Servizio via PC, notebook o palmare mediante il Software di Telefonia;
- allaccio del Kit di Telefonia in tutti i casi in cui non sia stata richiesta da parte del Cliente l'opzione di installazione sul posto da parte di tecnico specializzato UNIDATA.

### Art.5 – Condizioni economiche

5.1. Sono previste due diverse modalità per il pagamento dei servizi: (i) modalità prepagata (ii) a consumo effettuato (postpagato). Il dettaglio delle condizioni economiche applicate sono riportate nei listini allegati che costituiscono parte integrante del presente contratto.

5.2. Il credito acquisito dal cliente in modalità prepagata ha una validità di 12 mesi, trascorsi i quali viene comunicato al cliente che entro il termine di 30 giorni l'eventuale credito residuo non utilizzato verrà estinto. Il servizio di chiamata verrà sospeso fino a nuova ricarica mentre resterà attivo in modalità di ricezione per ulteriori 12 mesi trascorsi i quali il contratto si intenderà concluso.

5.3. Il prezzo del Servizio di Telefonia non è inclusivo del costo della connessione nel caso in cui non si disponga di un servizio xDSL always on (sempre attiva). Pertanto, qualora il servizio di connessione del Cliente sia tariffato a tempo, il Cliente dovrà attivare e disattivare la connessione secondo le proprie esigenze ed UNIDATA non potrà essere ritenuta responsabile per i costi di connessione anche se relativi al tempo di utilizzo del Servizio di Telefonia. Analogamente, UNIDATA non potrà essere ritenuta responsabile per i costi di un servizio di connessione tariffato a consumo dovuti all'utilizzo del Servizio di Telefonia.

5.4 La formula ‘minimo garantito’ per i Servizi di Telefonia fa riferimento a soluzioni senza canone mensile nelle quali è dovuto però un importo fisso relativo all'ammontare mensile di traffico telefonico minimo, così come specificato nell'oggetto della fornitura, che il Cliente dichiara e si impegna ad effettuare, sicché in mancanza del raggiungimento da parte del Cliente della soglia dichiarata di traffico



telefonico mensile, l'importo minimo garantito verrà comunque fatturato da UNIDATA e pagato dal Cliente che, qualora, effettuasse un volume di traffico telefonico inferiore alla soglia dichiarata, non potrà cumulare l'importo residuo nei mesi successivi.

5.5. Nel caso in cui il cliente sia già titolare di una linea telefonica con un operatore diverso da Telecom Italia, sarà necessario portare una linea aggiuntiva alle condizioni economiche riportate sul sito internet di Unidata ([www.unidata.it/univoice](http://www.unidata.it/univoice)) o sulla documentazione richiedibile agli uffici di Unidata (Gestione Ordini o agenti commerciali Unidata), sempre che Telecom Italia ne abbia a disposizione sulla centrale di appartenenza.

5.6. Nel caso in cui il Cliente disponga già di uno dei seguenti servizi (impianti duplex o ISDN, servizio di filodiffusione, numerazione di tipo GNR), verrà richiesta automaticamente a Telecom Italia un'ulteriore linea telefonica su cui attestare il servizio xDSL, alle condizioni economiche riportate sul sito internet di Unidata ([www.unidata.it/univoice](http://www.unidata.it/univoice)) o sulla documentazione richiedibile agli uffici di Unidata (Gestione Ordini o agenti commerciali Unidata), sempre che Telecom Italia ne abbia a disposizione sulla centrale di appartenenza.

5.7. Nel caso in cui il Cliente attesti già apparati complessi sulla linea da destinare al servizio xDSL (quali centralini, intercomunicanti, smart box, sistemi di teleallarme, telesoccorso o telecontrollo, ecc.), potrebbe essere necessario prevedere uno splitter. L'installazione di uno splitter sarà fatturata ad un costo una tantum come indicato sul listino.

## **Art. 6 - Obblighi del Cliente**

6.1. Il Cliente si obbliga a:

(i) fornire nel modulo d'ordine e nell'annesso modulo di attivazione, per la conclusione del Contratto, tutte le informazioni ivi richieste da UNIDATA;

(ii) per il funzionamento del Servizio di Telefonia via PC, notebook o palmare: dotarsi e provvedere alla installazione di un software di telefonia e di microfono e cuffie idonei allo scopo; dotarsi e provvedere alla configurazione di uno o più Account di Telefonia;

(iii) per il funzionamento del Servizio da telefono fisso: non modificare in alcun modo la configurazione del Kit di Telefonia, senza il consenso scritto (via e-mail o fax) di UNIDATA, in difetto di che il Cliente sarà ritenuto responsabile dei costi di assistenza dovuti al ripristino della configurazione originaria su variazioni della stessa apportate dal Cliente; provvedere all'allaccio degli apparati preconfigurati forniti in comodato d'uso da UNIDATA quando non sia stata richiesta l'opzione di installazione sul posto da parte di tecnico specializzato UNIDATA; provvedere al pagamento, secondo le modalità richieste da UNIDATA, degli eventuali costi di spedizione degli apparati;

6.2. Il Cliente ha l'onere di dotarsi per tutta la durata del presente Contratto:

(i) di un dispositivo di alimentazione elettrico ausiliario che, in caso di mancanza di elettricità, possa garantire il Servizio di Telefonia sino alla riattivazione del regolare flusso elettrico,

(ii) di un idoneo servizio di connessione con le caratteristiche di cui al precedente art. 2.4. che dovrà essere attivo per l'uso del Servizio di Telefonia,

(iii) ai fini dell'utilizzo del Servizio via PC, notebook o palmare, del Software di Telefonia di cui al precedente art. 2.3.

In caso di inottemperanza da parte del Cliente agli oneri di cui sopra, UNIDATA non risponderà di eventuali indisponibilità o malfunzionamenti del Servizio di Telefonia, fermi restando gli obblighi del Cliente derivanti dal Contratto.

6.3. Il Cliente si obbliga a consentire ad UNIDATA (o persone fisiche o giuridiche incaricate da UNIDATA) di verificare le condizioni tecniche della connessione.

6.4. Il Cliente si obbliga ad utilizzare il numero telefonico (geografico), assegnatogli da UNIDATA per l'attivazione del Servizio di Telefonia, presso la sede comunicata dal Cliente ad UNIDATA a tal fine, ed in conformità alla normativa vigente (ivi inclusa la normativa in tema di numerazione).

## **Art. 7 - Obblighi di UNIDATA**

7.1. UNIDATA si obbliga a:

(i) predisporre e comunicare al Cliente i dati necessari (login e password) per la configurazione dell'Account di Telefonia UNIDATA per l'utilizzo del servizio via PC, notebook o palmare mediante il Software di Telefonia, qualora richiesto;

(ii) configurare e mettere a disposizione del Cliente gli apparati necessari al funzionamento del Servizio di Telefonia (Kit di Telefonia UNIDATA);

(iii) mettere a disposizione del Cliente, sul sito web [www.unidata.it/univoice](http://www.unidata.it/univoice), la versione gratuita del Software di Telefonia, nonché le istruzioni e le procedure di configurazione per il relativo funzionamento;

(iv) rilasciare al Cliente nome utente e password per l'accesso all'interfaccia web dell'Helpdesk (<http://helpdesk.uni.it>). La consegna dei dati di accesso avverrà alla prima attivazione del Servizio e/o dietro richiesta del Cliente all'indirizzo e-mail [infotrs@unidata.it](mailto:infotrs@unidata.it).

## **Art. 8 - Tempi di attivazione dei servizi e qualità di servizi**

8.1. UNIDATA garantisce l'attivazione del Servizio di Telefonia entro un tempo massimo di 90 gg. dalla conclusione del contratto come specificato all'art.3 delle Condizioni generali di contratto. L'esito negativo anche di una sola delle suddette verifiche determina l'immediata risoluzione del contratto senza obblighi e responsabilità a carico di Unidata.

8.2 UNIDATA assicura ai propri clienti lo standard di qualità derivante da una capacità minima di banda garantita pari a 32k per ogni comunicazione vocale e 80k per ogni linea fax (ove il Cliente abbia espressamente acquistato servizi che includano anche la possibilità dell'uso della linea fax). Il servizio di telefonia Unidata attualmente non è compatibile con i protocolli impiegati dal circuito bancario per l'erogazione del servizio POS.

UNIDATA si impegna altresì a risolvere i malfunzionamenti effettivi di propria competenza, ossia riscontrati su infrastrutture proprie, entro 48 ore dalla segnalazione da parte del cliente.

8.3. UNIDATA si riserva la facoltà di richiedere informazioni aggiuntive rispetto a quanto descritto nel modulo d'ordine compilato dal Cliente entro 30 giorni dal suo ricevimento, e di effettuare (direttamente o per il tramite di persone fisiche o giuridiche dalla stessa incaricate) in ogni tempo verifiche tecniche sul servizio di connessione del Cliente.

## **Art. 9 - Garanzie**

9.1. UNIDATA garantisce la continuità del Servizio di Telefonia h 24, 365 giorni l'anno con un tasso di disponibilità non inferiore al 99%, salvo quanto stabilito nelle Condizioni Generali di contratto.

9.2. UNIDATA si riserva comunque la facoltà di non garantire i livelli di servizio specificati, qualora il Cliente venga meno agli obblighi e/o oneri menzionati al precedente art.6 nonché a quelli riportati nelle Condizioni Generali di contratto.