

CARTA DEI **SERVIZI**
CONDIZIONI GENERALI DI **ADESIONE SERVIZI**



Publicom

Gruppo Publiservizi





Sede legale: Viale Adua, 450 - 51100 Pistoia
Sede operativa: Via Bellatalla, 1 - Loc. Ospedaletto 56121 Pisa

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DELLA CARTA DEI SERVIZI

Publicom[®] ha costruito la sua filosofia aziendale sulla ricerca continua della soddisfazione del cliente. Una scelta importante che trova riscontro nella redazione di una propria Carta dei Servizi, documento che impegna Publicom al rispetto dei principi in essa contenuti. La Carta dei Servizi nasce in attuazione dell'art. 10 del DPR 19 settembre 1997, n.318, nel rispetto della Direttiva Del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 relativa ai Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Suscettibile di aggiornamenti dovuti all'innovazione tecnologica, all'organizzazione aziendale ed ai suggerimenti dei clienti, la Carta contiene:

- i principi adottati nell'erogazione e negli standard di servizio;
- i parametri di qualità e gli strumenti di valutazione;
- la tutela del cliente.

I cittadini possono così verificare se le prestazioni sono state erogate secondo gli standard dichiarati e quindi giudicare la qualità dei Servizi. Nel caso in cui la qualità ricevuta non corrisponda a quanto dichiarato, l'utente potrà facilmente segnalare le disfunzioni utilizzando le diverse modalità a disposizione. I reclami e le segnalazioni permetteranno all'Azienda di migliorare i servizi offerti.

PARTE PRIMA - I PRINCIPI

1.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Publicom fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Garantisce inoltre eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. L'attività di Publicom si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità ed alla luce di tali principi devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi e le norme regolatrici di settore.

1.2 CONTINUITÀ

Publicom si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, Publicom adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

1.3 PARTECIPAZIONE

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura dei servizi. Tali segnalazioni verranno adeguatamente considerate da Publicom.

Publicom acquisisce periodicamente la valutazione dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

1.4 CORTESIA

Publicom impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti Publicom sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Publicom persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 DIRITTO DI SCELTA

Publicom rispetta il diritto di scelta della Clientela consentendo di scegliere tra i diversi pacchetti di servizi offerti e le numerose opzioni aggiuntive. Publicom si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi compresa l'indicazione della durata minima del contratto.

PARTE SECONDA - I PARAMETRI DI QUALITÀ E GLI STRUMENTI DI VALUTAZIONE

2.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Publicom si impegna ad attivare il servizio di telefonia vocale entro:

- il 60° giorno lavorativo successivo alla richiesta di accesso diretto ai Servizi di telefonia fissa per l'utenza affari;
- il 5° giorno lavorativo successivo alla richiesta per l'utenza indiretta, quando non sia necessaria l'installazione di apparati presso il Cliente ed entro il 15° giorno lavorativo successivo nel caso contrario.

Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, Publicom indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione.

2.2 IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Publicom si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il primo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. L'obbligo di intervento riguarda il collegamento telefonico fino al punto d'accesso del Cliente direttamente collegato alla rete telefonica di Publicom. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Publicom provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria la interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante annunci sui quotidiani locali e, qualora necessario, con affissioni o mediante altri strumenti di informazione. Nel caso in cui Publicom non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.

2.3 RECLAMI RIGUARDANTI GLI IMPORTI ADDEBITATI SUL CONTO PUBLICOM

I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Publicom per iscritto, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Publicom sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da Publicom il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata sul Conto Publicom. Pertanto qualora il reclamo non sia stato accettato e il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da Publicom tramite la lettera di definizione del reclamo. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato sul successivo Conto Publicom. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Publicom informerà il cliente dei tempi necessari per la risposta. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, Publicom provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nel successivo Conto Publicom, oppure, su espressa richiesta del Cliente verserà direttamente a quest'ultima. Nel caso in cui Publicom non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.

2.3.1 FATTURAZIONE DEL SERVIZIO ED INVIO DEI CONTO PUBLICOM

La fattura emessa da Publicom per la fruizione dei servizi acquistati verrà inviata al Cliente con almeno 10 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

2.3.2 PAGAMENTO DEL CONTO PUBLICOM

Publicom si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia. Publicom accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su Conti Correnti Bancari e RID. Publicom si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Publicom comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a Publicom. Fatto salvo quanto previsto al precedente paragrafo 1, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto secondo le modalità contrattuali previste ed i relativi costi.

2.3.3 CALCOLO DEL TRAFFICO E DOCUMENTAZIONE DEGLI ADDEBITI

Publicom calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. Publicom provvede, a richiesta scritta del Cliente e nel rispetto delle Leggi del 31 dicembre 1996, nn. 675 e 676 e del Decreto Legislativo del 13 maggio 1998, n. 171, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti. Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

2.4 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Publicom comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche.

2.5 EDUCAZIONE AL CONSUMO

Publicom promuove campagne di informazione e comunicazione volte ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei servizi offerti e finalizzate ad una corretta educazione al consumo ed alla convergenza delle diverse piattaforme di servizi.

PARTE TERZA - LA TUTELA

3.1 RAPPORTO TRA PUBLICOM E I CLIENTI

Publicom ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi. Adotta formulari uniformi e provvede alla adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni. Publicom assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. Publicom predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti. Publicom fornisce un servizio telefonico di assistenza, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09,00 alle ore 18,00, al quale il Cliente può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da Publicom ed agli addebiti relativi all'ultimo conto Publicom, nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio. Publicom assicura la gratuità dell'accesso a detto servizio per le chiamate originate dalla propriarete attraverso il numero verde 800 981981 o il fax verde 800 981982.

3.2 PROCEDURA DI RECLAMO

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta nonché dei principi sanciti dalla direttiva relativa ai principi sulla fornitura dei servizi pubblici di cui in premessa.

Tali reclami potranno essere portati a conoscenza di Publicom con ogni mezzo e dovranno successivamente essere confermati mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Publicom fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Publicom informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta. Per le eventuali controversie sorte fra Publicom ed il Cliente varranno criteri, condizioni, termini e modalità di soluzione non giurisdizionale stabilite dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e ciò nel rispetto della legge n. 249 del 1997. In particolare per le predette controversie, individuate da un provvedimento dell'Autorità, non sarà proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità. I termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza di detto termine.

3.3 INDENNIZZI

Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui ai punti nn. 2.1, 2.2, 2.3, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata, alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di Euro 5,16 per ogni giorno di ritardo. Resta salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito. Publicom detrarrà gli indennizzi dovuti al Cliente dal primo Conto Publicom utile, operando in compensazione ovvero, ove si renda necessario, provvederà, nei tempi tecnici, alla liquidazione a mezzo assegno.

3.4 GRUPPO DI VIGILANZA

Publicom istituisce un gruppo di lavoro preposto alla vigilanza dei principi e delle procedure di cui alla Carta, alla valutazione dei risultati qualitativi dei servizi resi, nonché allo svolgimento di apposite verifiche finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi e della soddisfazione del Cliente. Nell'espletamento di tali compiti, il Gruppo terrà in debita considerazione i reclami ricevuti da parte dei Clienti che ritengono che le disposizioni della Carta non siano state rispettate.



Sede legale: Viale Adua, 450 - 51100 Pistoia

Sede operativa: Via Bellatalla, 1 - Loc. Ospedaletto 56121 Pisa

CONDIZIONI GENERALI DI ADESIONE SERVIZI

ART.1 - DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

- 1.1 Le presenti Condizioni Generali di Adesione si applicano al rapporto contrattuale in essere tra Publicom ed il Cliente, fatto salvo quanto convenuto specificamente e per iscritto tra le Parti nella Richiesta Adesione Servizi (di seguito denominata RAS).
- 1.2 In caso di contestazione e/o discordanza fra le presenti Condizioni Generali di Adesione e quanto eventualmente in precedenza convenuto tra le Parti, si applicano, nell'ordine di prevalenza appresso indicato, esclusivamente le pattuizioni previste:
 - a) nelle note a margine della RAS;
 - b) nella RAS;
 - c) nelle Condizioni Generali di Adesione.
- 1.3 Fermo quanto sopra, le presenti condizioni generali sostituiscono ogni precedente accordo e/o dichiarazione, verbale o scritta, delle Parti.

ART.2 - OGGETTO

- 2.1 Le presenti Condizioni Generali definiscono le condizioni, le modalità ed i termini nel rispetto dei quali Publicom fornisce al Cliente, a fronte del corrispettivo pattuito, i Servizi da questo richiesti ed indicati nella RAS e nelle Schede Tecniche eventualmente allegate.
- 2.2 Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle indicate sarà fornita su richiesta specifica del Cliente a condizioni, termini e modalità da definirsi di volta in volta.
- 2.3 I Servizi forniti da Publicom sono richiesti consapevolmente ed in piena autonomia dal Cliente, con esclusiva responsabilità di quest'ultimo in ordine all'adeguatezza degli stessi all'attività esercitata.

ART.3 - CONNETTIVITÀ

- 3.1 La fornitura dei Servizi richiesti avviene attraverso i collegamenti di cui il Cliente è dotato tra gli apparati assegnati da Publicom ed i posti di lavoro presso il Cliente che li detiene a qualsiasi titolo, secondo le modalità specificate sulla RAS compilata e sottoscritta a cura del Cliente. E' responsabilità del Cliente assicurare l'interoperabilità tra i collegamenti di cui si è dotato e gli apparati a sua disposizione.
- 3.2 Publicom provvede a fornire al Cliente il collegamento alla velocità la cui misura è stabilita, per ciascun profilo d'offerta, monitorando, in corso di erogazione del Servizio, il traffico sviluppato dalla sede del Cliente. Ove necessario, il Cliente, a proprie spese, potrà richiedere a Publicom l'adeguamento della velocità di accesso. Su richiesta del Cliente, Publicom provvederà a fornire un report sul traffico sviluppato da ogni sede del Cliente.
- 3.3 Su richiesta del Cliente, Publicom provvede ad erogare le soluzioni di connettività e tutti i servizi opzionali che il Cliente ha indicato nell'ambito della RAS.

ART.4 - CONSEGNA, INSTALLAZIONE DEGLI APPARATI DI TERMINAZIONE DI RETE

- 4.1 Su richiesta del Cliente, Publicom, ovvero altra ditta da essa incaricata, provvede, a propria cura e spese, a consegnare al Cliente, a titolo di noleggio, gli apparati di terminazione di rete necessari ai fini dell'erogazione dei Servizi presso il luogo di installazione indicato nella RAS.
- 4.2 Sono a carico del Cliente le eventuali spese imputabili a ritardi nella presa in consegna dei suindicati apparati.

- 4.3 Gli apparati di terminazione di rete sono installati da Publicom o da ditta dalla stessa incaricata, nei luoghi concordati nella RAS. I locali destinati all'installazione dovranno essere predisposti, attrezzati e mantenuti a cura e spese del Cliente in conformità alla natura degli apparati stessi. Restano altresì a carico di quest'ultimo le eventuali predisposizioni necessarie per l'accesso ai locali di installazione e l'uso degli apparati.
- 4.4 A seguito della consegna e dell'installazione degli apparati di terminazione, Publicom e/o altra ditta da essa incaricata, provvede ad effettuare il collaudo dei predetti apparati. Dalla data di effettuazione del collaudo con esito positivo decorrono i termini per la fruizione dei servizi o delle prestazioni contrattuali.
- 4.5 Eventuali spostamenti e/o traslochi degli apparati devono essere richiesti dal Cliente esclusivamente a Publicom che gliene addebiterà le relative spese. La richiesta o la comunicazione di trasloco non comporta la riduzione e/o sospensione dei canoni. La modifica dell'ubicazione della sede dell'impianto comporta il pagamento di un nuovo Set up.
- 4.6 Alla cessazione del rapporto per qualsiasi causa, Publicom provvede a spese del Cliente, direttamente o tramite ditta da essa incaricata, al ritiro degli apparati di terminazione di rete non oltre 60 gg. dalla data di cessazione. Sono a carico del Cliente i costi del distacco degli apparati e/o del ripristino dei locali.

ART.5 - INTERVENTI SU APPARATI DI TERMINAZIONE

- 5.1 Publicom, o altra ditta da essa incaricata, effettua sugli apparati di terminazione interventi di ripristino per vizio e/o anomalia e/o malfunzionamento. Gli interventi di ripristino sono assistiti da garanzia dalla data di effettuazione del collaudo degli stessi apparati fino alla scadenza del Contratto.
- 5.2 Sono esclusi dalla garanzia di cui all'art. 5.1. gli apparati di terminazione custoditi e/o utilizzati in modo non corretto - compresi la manomissione o il danneggiamento - oppure che siano stati riparati o modificati da terzi non autorizzati da Publicom. Gli interventi di ripristino non concernono altre apparecchiature o impianti collegati o connessi con gli apparati di terminazione di rete necessari alla fruizione del Servizio oggetto del presente Contratto.
- 5.3 L'eventuale ripristino delle funzionalità di cui al punto 5.2 viene effettuato da Publicom o da ditta da essa incaricata a fronte di specifico corrispettivo.

ART.6 - SOSPENSIONE DEI SERVIZI

- 6.1 Publicom può sospendere in ogni momento ed anche senza preavviso i Servizi, in tutto o in parte, in presenza di guasti alla rete o agli apparati di erogazione dei Servizi Publicom o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore.
- 6.2 Publicom può sospendere i Servizi in caso di modifiche e/o manutenzioni alla rete o agli apparati di erogazione dei Servizi Publicom o di altri operatori, con comunicazione al Cliente con almeno 5 giorni di preavviso.

ART.7 - ASSISTENZA TECNICA

- 7.1 Il servizio di assistenza tecnica ed help-desk è effettuato dal Centro Gestione ed è assicurato, per i servizi attivati, soltanto se il Cliente ha regolarmente effettuato i pagamenti dovuti a Publicom.
- 7.2 I servizi di cui all'art. 7.1 sono assicurati dal Lunedì al Venerdì dalle h. 8,00 alle h. 18,00 e il Sabato dalle h. 9,00 alle h. 13,00.
- 7.3 Nel caso in cui il Cliente usufruisca dell'assistenza al di fuori degli orari indicati, o per un livello di rapidità di intervento non standard, dovrà corrispondere a Publicom un corrispettivo specifico secondo quanto sottoscritto in apposito ordine.

ART.8 - CORRISPETTIVI, ADEGUAMENTI, VARIAZIONI E CONSEGNA

- 8.1 Il Cliente riconosce a Publicom per le prestazioni oggetto del Contratto un corrispettivo economico che è determinato dalla somma delle seguenti voci:
- Set-up di inizializzazione (una tantum);
 - corrispettivo mensile fisso per la fruizione delle prestazioni erogate entro le soglie di traffico indicate nell'Offerta Commerciale;
 - corrispettivo mensile eventuale per la fruizione delle prestazioni per consumo traffico voce e dati eccedente le soglie indicate nell'Offerta Commerciale alle condizioni e tariffe stabilite;
 - corrispettivo per prestazioni opzionali/aggiuntive.
- I corrispettivi saranno al netto di IVA e di altri eventuali oneri di legge.
- 8.2 Fatto salvo quanto espressamente previsto nella RAS, ciascun corrispettivo pattuito non è oggetto di adeguamento o di variazione.

- 8.3 Salvo diverso accordo scritto, i prezzi indicati nell'ordine si intendono per Siti consegnati sui Server Publicom; eventuali ritardi per cambio Mantainer o per il rilascio di Domini di 2° livello non possono essere imputati a Publicom e pertanto non possono essere considerati motivo per ritardo di consegna e conseguente ritardo di pagamento.
- 8.4 Publicom non è in nessun caso responsabile per eventuali danni di qualsiasi natura o ritardo di consegna.
- 8.5 Il traffico dati ed il traffico voce vengono documentati nella modalità d'uso di Publicom.

ART.9 - MODALITÀ E TERMINI DI PAGAMENTO

- 9.1 Il Cliente corrisponde a Publicom gli importi dovuti entro i termini di pagamento indicati nella fattura, secondo quanto concordato nella RAS.
- 9.2 Qualora il pagamento degli importi dovuti non avvenga entro i tempi indicati nella fattura, ovvero nella documentazione di cui all'art. 9.1, Publicom fatte salve in ogni caso le facoltà di risolvere il Contratto, avrà diritto di:
- sospendere l'erogazione dei servizi;
 - pretendere dal Cliente il corrispettivo dovuto maggiorato degli interessi di mora calcolati nella misura vigente.
- 9.3 Il Cliente è tenuto a comunicare l'eventuale annullamento dell'autorizzazione R.I.D. anche a Publicom a mezzo di Raccomandata A/R. con ricevuta di ritorno. Nel caso in cui il Cliente comunichi l'annullamento dell'autorizzazione al R.I.D. esclusivamente all'istituto di credito di riferimento, lo stesso si impegna a corrispondere a Publicom a titolo di rimborso spese amministrative pari ad euro 5,00 per ogni annullamento.

ART.10 - USO IMPROPRIO DEL SERVIZIO

- 10.1 Il Cliente si obbliga a non utilizzare i Servizi, adottando ogni cautela affinché anche i terzi non li utilizzino, allo scopo di effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti.
- 10.2 Il Cliente si impegna altresì ad adottare tutte le cautele affinché soggetti non espressamente autorizzati non utilizzino i Servizi.

ART.11 - ONERI DEL CLIENTE

- 11.1 Fatto salvo quanto diversamente stabilito nella RAS, il Cliente si obbliga a:
- non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da Publicom, sulle apparecchiature e/o prodotti software di proprietà o di società terze, concessi in uso ovvero a disposizione del Cliente ad altro titolo, necessari per la fornitura del Servizio;
 - non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password/e login e/o comunque chiavi di accesso; non cedere a terzi in tutto o in parte il Contratto, senza il preventivo consenso scritto di Publicom;
 - non copiare in tutto o in parte i programmi di software compresi nel Servizio sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore;
 - costruire/personalizzare la propria vetrina/catalogo in conformità alle norme poste a tutela dell'ordine pubblico e del buon costume, e comunque in modo da non ledere all'immagine di Publicom;
 - non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza del sistema;
- 11.2 Sono a carico del Cliente l'analisi e la predisposizione di tutte le funzionalità ed i relativi strumenti, apparati e software necessari per la fruizione del servizio oggetto dell'ordine sia a valle che a monte degli apparati forniti nel pacchetto integrato richiesto a Publicom.
- 11.3 Il Cliente è tenuto a fornire a Publicom tutte le informazioni necessarie alla individuazione dell'attività merceologica svolta in relazione all'utilizzo dei Servizi, nonché a comunicare tempestivamente in forma scritta qualunque cambiamento relativo a tali informazioni. Publicom si impegna peraltro a mantenere dette informazioni riservate.
- 11.4 Il Cliente garantisce che tutte le informazioni (testi, dati, notizie, segni, immagini, suoni e quant'altro) immesse nella propria vetrina/catalogo sono nella sua legittima disponibilità e non violano alcun diritto di terzi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: diritto d'autore, segno distintivo, brevetto per invenzione industriale). Il Cliente mantiene la titolarità delle informazioni assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle medesime, sollevando Publicom da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo al riguardo. E' pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di Publicom in ipotesi di pubblicazione non autorizzata di informazioni immesse nella

vetrina/catalogo del Cliente.

ART.12 - GARANZIE - ESCLUSIONI

- 12.1 Tutti i prodotti e i Servizi godono delle garanzie previste dalle leggi vigenti. Nessun obbligo di garanzia sussistenei seguenti casi:
- a) normale usura;
 - b) alterazioni conseguenti ad agenti esterni;
 - c) modifica da parte di terzi non autorizzati;
 - d) non corretto utilizzo;
 - e) miglioramenti/cambiamenti tecnologici e di immagine.

ART.13 - RESPONSABILITÀ DI PUBLICOM

- 13.1 Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave di Publicom o dei suoi subfornitori, Publicom non si assume alcunaresponsabilità per danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente e/o da terzi a seguito di mancatofunzionamento, di sospensione del servizio o di mal funzionamento della rete anche sotto forma di traffico voce/dati, delle apparecchiature o di quant'altro contrattualmente previsto.
- 13.2 Publicom garantisce un livello ottimale della prestazione del Servizio e degli apparati hardwaree software di proprietà di Publicom. Resta in ogni caso inteso che Publicom è responsabile dell'elaborazionee del trasporto delle informazioni nell'InternetData Center, ma non è responsabile dell'utilizzo degli apparati hardware, dei terminali di rete e dei softwareapplicativi nella disponibilitàdel Cliente. Publicom non è altresì responsabile dei danni diretti e/o ~~att~~causati al Cliente e/o terzi, ivi compreso il personale del Cliente, e dovuti al cattivo o negligente utilizzo degli apparati, ovvero per altre cause non imputabili a Publicom.
- 13.3 Publicom richiede all'Autorità competente, per conto del Cliente un numero di indirizzi IP corrispondente alle richieste dello stesso. Publicomrimane titolare in ogni caso degli indirizzi, riservandosi il diritto di riassegnare ad altri Clienti gli indirizzi che non vengano effettivamente utilizzati dal Cliente. L'assegnazione degli indirizzi è comunque condizionata all'effettivo accoglimento di tale richiesta da parte dell'Autorità competente e pertanto Publicomnon è responsabile per il mancato accoglimento della stessa. In caso di cessazione del Contratto per qualsiasi causa, il Cliente è tenuto a restituire immediatamente a Publicomgli indirizzi ricevuti.
- 13.4 Publicom,per conto del Cliente, richiede all'Autorità competente l'assegnazione di domini Internet di 2°livello, nel numero richiesto, gestendo i rapporti con detta Autorità per conto del Cliente. L'assegnazione di domini è comunque condizionata all'effettivo accoglimento di tale richiestada parte dell'Autorità competente e pertanto Publicomnon è responsabile per il mancato accoglimento della richiesta, o per eventuali ritardi.

ART.14 - LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

- 14.1 Publicomnon garantisce che il pacchetto sottoscritto sia adeguato alle esigenze e/o necessità presenti e future dell'attività del Cliente che pertanto solleva Publicome i suoi intermediari e dipendenti da qualunque responsabilità. Resta pertanto convenuto fra le Parti che l'inadeguatezza del pacchetto e delle prestazioni dello stesso non possono essere invocate come inadempimento contrattuale né possono costituire fondamento di eccezione di inadempimento contrattuale da parte del Cliente per giustificare il mancato o ritardato pagamento.
- 14.2 Publicomnon è responsabile nel caso di ritardi e/o mal funzionamenti e/o interruzioni anche ripetutenell'erogazione dei Servizi o nella comunicazione del traffico, anche se anomalo, da qualunque causa generati con esclusione di quelli dovuti da dolo della società o dei suoi dipendenti.
- 14.3 Il Cliente è responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate nonché di qualsiasi uso improprio dei Servizi e, in tal caso, Publicom può sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione dei Servizi, qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

ART.15 - DIRITTI DI VERIFICA E CONTROLLO SU SISTEMI DEL CLIENTE

- 15.1 Publicompuò, durante la fornitura dei Servizi, effettuare verifiche e controlli in ordine al corretto uso e disponibilità degli apparati forniti al Cliente accedendo presso i locali e sedi del Cliente durante l'ordinario orario di attività lavorativa. Publicompuò altresì incaricare propri consulenti e/o esperti per l'effettuazione di tali controlli, accollandosene ogni onere e responsabilità. Il Cliente autorizza sin d'ora Publicom a svolgere tali verifiche e controlli.

ART.16 - DURATA E RECESSO

- 16.1 Fatto salvo quanto diversamente previsto nella RAS, il Contratto ha durata minima di ventiquattro (24) mesi ovvero quella indicata nel frontespizio della medesima a decorrere dalla data di attivazione dei Servizi di connettività. A partire dal ventiquattresimo mese il Contratto potrà essere rinnovato tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da comunicarsi a mezzo lettera raccomandata A/R da inviare entro 3 mesi prima della scadenza.
- 16.2 Qualora il contratto venga sottoscritto come Sostituzione, si intende che il Contratto precedente viene sostituito da quello attuale e che la durata è quella indicata su quest'ultimo ovvero dalla data di inizio del servizio di quest'ultimo se essa è successiva alla data di sostituzione.
- 16.3 Qualora il contratto venga sottoscritto come Up-Grade si intende che i servizi ordinati in precedenza si sommano ai servizi ordinati nel Contratto Up-Grade che la durata del contratto precedente viene sostituita con la durata del contratto Up-Grade con nuova decorrenza dei termini dalla data di quest'ultimo ovvero dalla data di inizio del servizio di quest'ultimo se essa è successiva alla data del contratto Up-Grade.
- 16.4 Qualora il Cliente, per qualsiasi motivo, prima della consegna degli apparati o dell'attivazione dei servizi da parte di Publicom, intenda recedere dal presente Contratto si impegna a versare i costi relativi a Set-Upe Canoni dei primi 12 (dodici) mesi.
Se la disdetta da parte del Cliente viene comunicata a Publicom in un periodo seguente all'attivazione dei Servizi, vengono addebitati al Cliente i pagamenti dei canoni residui fino alla scadenza dei ventiquattro (24) mesi, o del diverso termine previsto dalla RAS.
La cessazione dell'attività del Cliente presso la sede dove sono erogati i Servizi, dopo il dodicesimo mese, esonera il Cliente dal pagamento dei canoni previsti per la durata residua del Contratto.
- 16.5 Publicom può recedere dal Contratto nel caso di intervenuta dichiarazione di fallimento del Cliente ovvero in caso di assoggettamento del Cliente ad una delle altre procedure concorsuali.

ART.17 - RESPONSABILE INTERNO

- 17.1 Il Cliente, al momento della sottoscrizione della RAS, nomina una propria figura professionale quale referente per i rapporti con Publicom.

ART.18 - ACCESSO AI LOCALI

- 18.1 Il Cliente consente sin d'ora, previo preavviso di ventiquattro ore (24), al personale Publicom o di ditta da essa incaricata, il proprio accesso ai locali destinatari degli apparati per eseguire l'installazione e collaudo e gli interventi di manutenzione e verifiche per tutto il tempo necessario.
- 18.2 In ipotesi di negato accesso ai locali, il Cliente si obbliga al rimborso delle spese sostenute da Publicom per l'intervento in loco.

ART.19 - RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI

- 19.1 Publicom ed il Cliente garantiscono reciprocamente che il proprio personale ed il personale di ditte da essi incaricate tratteranno come riservata ogni informazione ed ogni dato di cui a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.
- 19.2 Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche quella della gestione di informazioni e dati di proprietà del Cliente, Publicom garantisce al Cliente la riservatezza di tutti i dati gestiti con il Servizio. In caso di cessazione per qualunque causa del rapporto, Publicom dispone dei dati del Cliente secondo le direttive impartite dal Cliente. Ove il Cliente non abbia comunicato dette direttive entro e non oltre 15 giorni a decorrere dalla data di avvenuta cessazione del rapporto per qualunque causa, Publicom è libera da ogni onere e impegno connesso e/o derivante dalla gestione dei dati del Cliente.
- 19.3 I dati personali forniti dal Cliente sono tutelati ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e trattati con modalità idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza.

ART.20 - INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

- 20.1 Fatto salvo quanto diversamente pattuito, Publicom ha la facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, dandone comunque tempestiva comunicazione al Cliente, qualora vi siano fondati motivi per ritenere il verificarsi di problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore, ovvero in caso di mancato pagamento dei corrispettivi pattuiti alla scadenza.

ART.21 - FORO

Per qualsiasi controversia dovesse sorgere tra il Cliente e Publicom in merito all'interpretazione e/o

all'esecuzione del presente Contratto è competente in via esclusiva il Foro di Pisa. Prima di intraprendere qualsiasi iniziativa giudiziale il Cliente si impegna ad esperire un tentativo di conciliazione presso la Camera di Commercio di Pisa.

Data _____

Firma
Timbro _____

Letto - Compreso - Approvato



Publicom



www.publicomspa.it

Sede legale:

Viale Adua, 450 - 51100 Pistoia

Sede operativa:

Via Bellatalla,1 - Loc. Ospedaletto 56121 Pisa

Tel. 050 387 941

Fax 050 387 9455

Call center 199 44 61 45