

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI FORNITURA SERVIZI

Le seguenti condizioni contrattuali sono parte integrante della Proposta d'ordine e sono state negoziate tra le parti.

1. Oggetto del contratto

1.1. Le presenti Condizioni generali di contratto insieme al Modulo d'ordine e alle Condizioni particolari (Moduli di Provisioning) applicabili a specifici servizi (Considerati nell'insieme il "Contratto"), di cui il Cliente dichiara di aver ricevuto copia, regolano e disciplinano la fornitura al Cliente da parte di XSTREAM S.r.l. (d'ora in avanti XSTREAM) dei Servizi Internet, Voip, Linee WLR, Traffico telefonico, @iltuofax.it, Numeri geografici nazionali, Numeri geografici a pagamento (NNG), Web, Posta elettronica e Domini, Posta Certificata, Sicura mail, 1Number, Integra, Integra Security, Integra WI-FI, Integra Business, Integra Hotel, Integra Call Center, We Meeting, Naviga Air asincrono, Naviga Air dedicato, M2M Backup, Office Solution e Mybusiness. Eventuali condizioni speciali contenute nel Modulo d'ordine e/o nelle Condizioni particolari prevalgono sulle presenti Condizioni generali di contratto.

I Servizi oggetto del presente contratto sono rivolti ad una clientela Business e prevedono, oltre alla fornitura della "linea di comunicazione Internet", apparati, infrastrutture ed elementi progettuali e di analisi concordati con il Cliente Business e volti a soddisfare le sue esigenze.

Ai fini del presente contratto, sono soggetti alla legge Bersani (D.L. n. 7/2007) e successive modifiche ed integrazioni unicamente i Servizi base.

Per i Servizi Base si intendono i collegamenti standard ADSL e SHDSL e Servizi telefonici di CS (Carrier Selection) e CPS (Carrier Pre-Selection) e WLR forniti senza apparati, senza attività di analisi e progetto e privi di interventi infrastrutturali.

Tutti i Servizi che non rientrano nella categoria Base sono di tipo Evoluto e vengono disciplinati secondo quanto espresso nelle presenti Condizioni Contrattuali e nella Carta dei Servizi descritta al successivo Art. 32

1.2. Il contratto si riferisce esclusivamente alla fornitura dei Servizi presso la sede del Cliente Business come indicato nel modulo d'ordine e non si estende ad altre sedi in caso di trasloco.

1.3. XSTREAM per i servizi VOIP (connettività Internet e linee telefoniche con numerazioni geografiche nazionali) propone ai Clienti un servizio di Backup denominato M2M Backup, per garantire la continuità dei servizi in caso di guasto della XDSL terrestre. Il servizio di M2M Backup è realizzato attraverso rete mobile UMTS. Il Cliente in fase di attivazione del contratto ha la facoltà di rinunciare al servizio di Backup.

1.4. Qualora il Cliente comunichi il trasloco dei Servizi previsti presso un'altra sede, XSTREAM si riserva di valutare la prosecuzione del contratto, previa verifica tecnica della trasferibilità e dietro il pagamento dei relativi costi da parte del Cliente da determinarsi di volta in volta.

2. Accettazione e conclusione del contratto

2.1. Le presenti Condizioni generali, l'Ordine sottoscritto dal Cliente e i Moduli di Provisioning, costituiscono una Proposta d'ordine del Cliente per fruire dei Servizi e degli Apparati di cui all'Ordine, alle Condizioni particolari e alle condizioni di seguito descritte. La documentazione dovrà essere trasmessa esclusivamente in forma scritta consegnata al referente commerciale oppure inviata mediante posta elettronica, fax, posta cartacea.

2.2. Il presente contratto si perfeziona con l'accettazione espressa o tacita (in questo secondo caso, solo l'attivazione del Servizio varrà come accettazione) da parte di XSTREAM per i servizi Internet e

2.3. subordinatamente alla verifica delle disponibilità tecniche. L'accettazione da parte di XSTREAM della Proposta di ordine autorizza la medesima a procedere alla verifica della copertura e alla disponibilità di risorse da parte di Telecom Italia o altro Gestore (in qualità di fornitore del doppio per la realizzazione dell'ultimo miglio). Qualora non fossero disponibili tali risorse da parte dei fornitori di rete o vi fossero altri inconvenienti di carattere tecnico tali da non consentire la fornitura dei servizi contrattualizzati, il contratto si risolverà di diritto senza alcuna penalità e responsabilità da parte di XSTREAM. I costi per eventuali verifiche, prove di copertura sostenuti da XSTREAM e pari a 120,00 euro saranno addebitati al Cliente e poi successivamente accreditati all'attivazione del servizio. Lo studio di fattibilità è di 120,00 euro per i collegamenti asincroni e 350,00 euro per i collegamenti dedicati. Tali importi saranno addebitati al Cliente e successivamente accreditati all'attivazione del servizio.

2.4. XSTREAM si riserva il diritto di rifiutare l'ordine a sua discrezione e senza necessità di motivazione o comunicazione e comunque lo rifiuterà nei seguenti casi: (a) il Cliente sia già risultato inadempiente nei confronti di XSTREAM; (b) il Cliente risulti assoggettato a procedure esecutive, fallimentari o concorsuali;

(c) il Cliente non fornisca, ove richiesto le garanzie indicate al successivo articolo 20; (d) la documentazione contrattuale che il Cliente ha consegnato ad XSTREAM è in tutto o in parte incompleta o illeggibile. XSTREAM comunicherà al Cliente l'eventuale rifiuto.

2.5. In caso di rifiuto dell'intervento per l'installazione non è da considerarsi mancata attivazione, in quanto i Servizi sono già attivi al momento della prenotazione dell'intervento d'installazione. Pertanto, i costi di attivazione ed i canoni saranno regolarmente fatturati al Cliente, fino al recesso comunicato nei modi indicati al punto 3 delle presenti Condizioni.

2.6. Gli interventi a vuoto saranno addebitati al Cliente per un importo che va da un minimo di euro 80,00 (Naviga Air asincroni) fino ad un massimo di euro 300,00 (Naviga Air dedicato). La fattispecie di intervento a vuoto si verifica nel caso in cui a seguito di una segnalazione, per disservizio bloccante o degrado, sulla rete di XSTREAM, venga accertato che la rete di XSTREAM è funzionante e che il malfunzionamento è indotto da cause non imputabili a XSTREAM (come esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo, presenza presso il Cliente di prodotti tecnicamente non compatibili con l'infrastruttura di XSTREAM, mancanza di alimentazione elettrica dell'antenna, cavo Ethernet danneggiato, interventi meccanici operati direttamente dal Cliente...)

3. Durata e recesso del contratto – Procedura di migrazione

3.1. Per i Servizi Base ADSL, VDSL, SHDSL, VDSL2, CS e CPS e WRL forniti senza apparati, senza attività di analisi e progetto e privi di interventi infrastrutturali, il contratto avrà una durata di 12 mesi dalla data di attivazione.

3.2. Per i Servizi Evoluti per i quali, oltre alla linea di comunicazione, vengono forniti apparati, infrastrutture ed elementi progettuali e di analisi sono previste le seguenti durate:

a. Naviga (OpenFiber, VULA, WDSL, ASDL, FTTH a banda condivisa, GPON); Parla Trunk IP SIP, Parla IP @iltuofax.it, Web, Posta e domini e Posta Certificata, Sicura Mail, We Meeting, Numeri geografici e numeri geografici a pagamento, M2M Backup UMTS e Innova Cloud il contratto avrà una durata di 12 mesi dalla data di attivazione.

b. Naviga Air WDSL, Naviga SHDSL, Naviga Air asincrono il contratto avrà una durata di 24 mesi dalla data di attivazione.

c. Naviga Fibra Speed con link in Fibra Ottica dedicato, Naviga Link radio dedicato, Integra, WI-FI, Office Solution (Virtual PBX), My Business, Integra Security, Integra WI-FI, Integra Business, Integra Hotel e Integra Call Center e 1Number il contratto avrà una durata di 36 mesi dalla data di attivazione.

3.3. I Servizi sopra descritti potranno avere in comodato d'uso gratuito o in locazione operativa, apparati di terminazione di rete (a titolo esemplificativo router, antenne, switch, terminali telefonici...) i quali avranno una durata contrattuale pari al servizio a cui sono collegati.

3.4. Alla scadenza il contratto si rinnoverà tacitamente di anno in anno.

3.5. Qualora il Cliente dovesse revocare il contratto, oltre sette giorni di calendario dalla sottoscrizione dello stesso e prima dell'avvenuta consegna del Servizio per cause non imputabili a XSTREAM, questi dovrà corrispondere alla stessa una penale calcolata pari al 30% del valore del contratto e i contributi di attivazione. Rimane inteso che la richiesta di cancellazione dovrà pervenire in forma scritta.

3.6. Il recesso del contratto per i Servizi Base soggetti alla Legge n.40 del 2 Aprile 2007 (nota anche come Legge Bersani) e s.m.i., necessitano di un preavviso di 30 (trenta) giorni, decorrenti dal ricevimento della comunicazione di recesso. Il recesso dovrà avvenire a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento. Il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito per un massimo di 30 (trenta) giorni fino alla data di utilizzo del Servizio ed il canone di disattivazione.

3.7. Nel caso di Servizi Evoluti in cui l'Offerta commerciale è il risultato di una valutazione preliminare con il Cliente, quest'ultimo è consapevole ed accetta che tale accordo, non rientrando nella categoria dei "contratti per adesione" (questi ultimi definiti dalle Lenee Guida dell'AGICOM -rif. Art. 1, comma 4, legge n.40/2007- come gli accordi che non consentono all'utente finale alcun peso negoziale in merito ai servizi e alle tariffe), non prevede il diritto di recesso ai sensi del c.d. Decreto Bersani. In tali casi le parti hanno la facoltà di recedere dal presente contratto con preavviso scritto da inviarsi a mezzo Racc. A/R 3 (tre) mesi prima della data di scadenza. Il Cliente è comunque tenuto a pagare i corrispettivi dovuti fino alla naturale scadenza del contratto e il canone di disattivazione.

3.8. Per le numerazioni legate ai servizi di fonia forniti in modalità VOIP e WLR il Cliente prende atto che la disattivazione del Servizio di accesso diretto alla rete non determina, in nessun caso, l'automatica riattivazione

del Servizio con il precedente operatore, e non garantisce la possibilità di conservare il medesimo numero telefonico.

3.9. Per i servizi forniti in modalità VOIP il Cliente prende atto che la migrazione verso altro Operatore non risolve automaticamente il Contratto che deve essere regolarmente disdetto come indicato ai punti precedenti.

4. Disattivazione anticipata

4.1. La disattivazione dei Servizi sia Base che Evoluti avverrà solo successivamente alla data di scadenza e/o recesso del contratto e ciò comporterà l'erogazione dei servizi per l'ulteriore periodo necessario per le procedure tecniche di chiusura del contratto. Anche per tale periodo il Cliente dovrà corrispondere l'abbonamento e i ratei dei servizi effettivamente ricevuti.

4.2. Per i Servizi Base la disattivazione anticipata è gestita mediante il versamento di un contributo secondo le modalità di seguito descritte:

ADSL e VDSL 80,00; WRL 80,00; ADSL e VDSL Naked 110,00; WDSL 110,00, SHDSL 110,00; SHDSL 4 Mega 190,00; SHDSL 8 Mega 430,00; SHDSL 10 Mega 540,00, @iltuofax.it 30,00, M2M Backup 60,00.

- 4.3. Per i Servizi Evoluti la disattivazione anticipata comporta i contributi di disattivazione riportati al punto precedente per le linee ADSL, VDSL, WDSL, WRL, SHDSL e per la Fibra ottica 850,00 ed inoltre l'addebito dell'abbonamento, i ratei stabiliti nel piano tariffario, o comunque i corrispettivi per le opere e i servizi prestati, fino alla naturale scadenza del contratto.
- 4.4. Qualora siano stati rateizzati i contributi di attivazione, il Cliente è tenuto a corrispondere la parte residua in un'unica soluzione.

5. Corrispettivi e modalità di pagamento – clausola solve et repete

5.1. Salvo quanto previsto dall'offerta commerciale con riferimento all'opzione prescelta, il Cliente, a fronte dei Servizi forniti, si obbliga a corrispondere a XSTREAM il contributo per l'attivazione del servizio, i corrispettivi per i servizi erogati secondo l'opzione e il profilo tariffario prescelti, i corrispettivi per i dispositivi acquistati e i canoni di locazione secondo le condizioni economiche indicate sul modulo ordine; i corrispettivi dovuti dal cliente, saranno fatturati al netto dell'imposta sul valore aggiunto, se non specificato altrimenti, nelle seguenti modalità: contributi attivazione Una Tantum in un'unica soluzione ad attivazione avvenuta del servizio; canoni mensili con fatturazione bimestrale/trimestrale anticipata (INTEGRA); consumi traffico con fatturazione mensile posticipata. La fattura sarà inviata al Cliente anche tramite posta elettronica ove tecnicamente possibile.

5.2. Le fatture dovranno essere pagate dal Cliente a fine mese dalla data di emissione delle stesse. I pagamenti dovranno essere effettuati dal Cliente tramite addebito automatico SEPA con addebito spese o mediante Carta di Credito.

5.3. Il Cliente prende atto che gli saranno addebitati € 50,00 in caso di richiesta di voltura del presente contratto su altra anagrafica.

5.4. In caso di mancato pagamento, totale o parziale, dei corrispettivi dovuti secondo il contratto, XSTREAM addebiterà al Cliente interessi di mora nella misura stabilita dal D.lgs n.231 del 9 ottobre 2002 e successive modifiche e € 3,00 per spese di incasso per ogni pagamento tardivo, e avrà facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi o risolvere il contratto a suo insindacabile giudizio per quanto previsto dai successivi artt. 23 e 24.

5.5. A seguito di verifica amministrativa eseguita sul Cliente e risultante non soddisfacente, XSTREAM potrà chiedere che i pagamenti avvengano solo mediante Carta di Credito.

5.6. Qualora il Cliente risulti insolvente XSTREAM, mediante comunicazione scritta, modificherà, relativamente al traffico telefonico, le modalità di pagamento che diventeranno prepagate e non posticipate. Il Cliente potrà eseguire delle ricariche a partire da € 10,00 comprensivi di IVA.

5.7. Clausola solve et repete: per quanto stabilito dall'art. 1462 del C.C. il Cliente non potrà in nessun caso sospendere o ritardare i pagamenti alle scadenze stabilite nelle fatture inviate, pretendere sconti, proroghe, riduzioni, eccipere inadempimenti, chiedere la risoluzione del contratto, rimborsi e risarcimento danni, prima di aver adempiuto alle proprie obbligazioni, secondo il principio solve et repete, come indicato nella "Carta Servizi" pubblicata all'indirizzo www.x-stream.biz

TIPOLOGIA DEI SERVIZI CORRISPOSTI

6. Traffico Telefonico Carrier Preselection (CPS) e Voip.

6.1. Ove possibile, il servizio potrà essere erogato nella modalità di Carrier Preselection (Preselezione Automatica dell'Operatore), attraverso l'instradamento automatico di tutte le chiamate effettuate dalla sede del Cliente o tramite il collegamento dati per la creazione di canali voce (VOIP). XSTREAM non è responsabile del volume di traffico proprio od improprio generato dalle linee telefoniche del Cliente.

6.2. Tariffe Listino: i prezzi sono indicati nel listino assegnato al Cliente e sono riferiti a chiamate in banda fonica relative ad un minuto di conversazione. L'unità di tariffazione è fissata in un minuto/secondo. Le tariffe indicate nei listini possono subire variazioni in seguito alle disposizioni emanate dal Ministero dello Sviluppo Economico sia sulle tratte nazionali che su quelle internazionali. XSTREAM comunicherà ai Clienti, a mezzo posta elettronica, gli aggiornamenti dei listini con un preavviso di 7 (sette) giorni rispetto alla data di entrata in vigore degli stessi. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta.

6.3. Tutte le offerte All Inclusive includono il traffico telefonico verso Fissi e Mobili Nazionali ad esclusione di quelle numerazioni speciali che permettono di fruire di servizi a pagamento. Il Cliente è tenuto ad utilizzare l'offerta in modo lecito e corretto e nel rispetto dei parametri di seguito specificati: le chiamate verso i fissi e i mobili nazionali hanno per l'offerta All Inclusive una soglia di 2000 Min/mese per ogni linea telefonica.

Nel caso di superamento di tali parametri Xstream s.r.l. fatturerà il traffico in eccesso in base alle condizioni economiche, previste per la tariffazione a consumo per i Fissi nazionali e mobili, e indicate nel Listino sottoscritto.

7. Connettività Internet di tipo xDSL/Fibra Ottica

7.1. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'attivazione della connettività di tipo xDSL/Fibra Ottica e l'abilitazione della linea dipendono dalle disponibilità tecniche ed organizzative di Telecom Italia o di altri operatori e che XSTREAM non è in alcun modo responsabile di qualsivoglia inconveniente, ritardo o malfunzionamento relativo alle attività di abilitazione e attivazione svolte da altri Operatori.

7.2. L'attivazione del servizio presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti: (a) Personal Computer: il personal computer e gli accessori hardware utilizzati dal Cliente per fruire del Servizio

dovranno essere conformi ai requisiti tecnici idonei alla connessione xDSL/Fibra Ottica ed essere dotati di porta compatibile col dispositivo di connessione installato (ethernet o USB); (b) Modem/Router: qualora il Cliente non abbia aderito ad un'opzione che consenta l'acquisto o la disponibilità in locazione o comodato d'uso di un modem o router, dovrà comunque poter disporre di un dispositivo (modem o router) compatibile con la connessione xDSL/Fibra Ottica; (c) Copertura Geografica: il Servizio è disponibile esclusivamente nelle aree geografiche indicate nel materiale informativo o anche nel sito web nello stesso indicato. Il Cliente prende atto che, qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, POS, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità del servizio o di alcune opzioni o servizi aggiuntivi può essere soggetta a limitazioni, senza che nessuna responsabilità sia ascrivibile a XSTREAM.

7.3. L'attivazione completa del servizio xDSL/Fibra Ottica sarà pianificata a seguito della verifica di fattibilità da parte di XSTREAM o da operatori alternativi e solo successivamente ad una fase di installazione e collaudo di funzionalità. Il Cliente è a conoscenza e prende atto che l'attivazione della connettività dipende dalle infrastrutture di altro Operatori, i quali non forniscono preventivamente alcuna informazione in merito al buon fine o meno dell'attivazione della connettività e pertanto il Cliente dichiara sin d'ora di rinunciare a qualsivoglia azione nei confronti di XSTREAM qualora la connettività non fosse fornita per cause ad essa non imputabili.

7.4. Con l'attivazione dei Servizi di connettività XSTREAM si impegna a fornire al Cliente una banda minima garantita. La banda minima garantita è indicata nell'offerta di riferimento fornita al Cliente Business in base alla tipologia di Servizio contrattualizzato.

7.5. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'effettiva disponibilità di banda dei servizi xDSL (rame) dipende anche dalla distanza dal Kit di raccolta. Qualora l'eccessiva distanza dal Kit di raccolta non permetta di usufruire del profilo contrattualizzato, XSTREAM provvederà ad eseguire un grade tecnico alla massima disponibilità per garantire il corretto funzionamento.

7.6. XSTREAM non è responsabile qualora il Cliente utilizzi in maniera impropria la Banda provocandone una saturazione che genera un malfunzionamento dei Servizi.

7.7. Per i servizi di connettività XSTREAM può concedere in locazione operativa o comodato d'uso, in accordo a quanto descritto nell'Art. 21, apparati router e/o voice router. Per tali apparati XSTREAM provvederà alla verifica e al settaggio del profilo xDSL contrattualizzato e alla pubblicazione di eventuali classi di indirizzi IP sulla porta wan. Sarà cura del Cliente configurare la propria rete interna con i parametri di navigazione forniti da XSTREAM e aggiornare il proprio DNS e gateway. In forma gratuita il Cliente può utilizzare le funzionalità del servizio di SMTP. Tale servizio è messo a disposizione per tutti i clienti di XSTREAM.

7.8. In caso di traffico anomalo l'SMTP è assoggettato alle policy di XSTREAM e alle regole emesse dall'Autorità competente. Qualora venga rilevato traffico anomalo e/o spam generato dal Cliente, il Servizio

viene bloccato e nulla sarà dovuto al Cliente in termini di risarcimento.

8. Naviga Air asincrono e Naviga Air dedicato

8.1. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'attivazione della connettività con tecnologia Radio e Link Radio Dedicati e l'abilitazione della linea dipendono dall'effettiva copertura radio e dalle frequenze disponibili nella zona e che XSTREAM non è in alcun modo responsabile di qualsivoglia inconveniente, ritardo o malfunzionamento relativo alle attività di abilitazione e attivazione del servizio.

8.2. Il Cliente prende atto che, ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS, i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze, pertanto non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio. XSTREAM non potrà, pertanto, essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da interferenze elettromagnetiche o perdita di visibilità dell'antenna BTS dovute alla costruzione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private e/o altre cause che possano oscurare la visibilità ottica.

8.3. Il contributo per l'attivazione del servizio prevede: a) per il servizio Naviga Air asincrono con installazione standard, fornitura del dispositivo CPE, installazione dell'antenna su supporto adeguato e preesistente (su edifici in sicurezza e siti accessibili a norma di legge), 2 h di manodopera tecnica con posa in canaline esistenti di 20 mt di cavo, sono esclusi i costi per l'utilizzo di autoscale o ponteggi ed eventuali predisposizioni o materiali oltre a quelli descritti; b) per il servizio Naviga Air asincrono con installazione premium, fornitura del dispositivo CPE, installazione dell'antenna su supporto adeguato e preesistente (su edifici in sicurezza e siti accessibili a norma di legge), 4 h di manodopera tecnica con posa in canaline esistenti di 40 mt di cavo, palo fino a 3 mt o supporto a muro, piastre o zanche per il fissaggio del palo e tasselli, sono esclusi i costi per l'utilizzo di autoscale o ponteggi ed eventuali predisposizioni o materiali oltre a quelli descritti; c) per il servizio Naviga Air dedicato include fornitura delle apparecchiature e installazione dell'antenna su supporto adeguato e preesistente (su edifici in sicurezza e accessibili a norma di legge siti accessibili), con predisposizione delle canaline e alimentazione elettrica 220V, sono esclusi i costi per l'utilizzo di autoscale o ponteggi ed eventuali predisposizioni o materiali oltre a quelli descritti;

8.4. L'attivazione del servizio dati Naviga Air asincrono e Naviga Air dedicato non prevede la configurazione della rete del cliente; XSTREAM al rilascio del servizio provvederà a consegnare al Cliente tutti i parametri necessari ad utilizzare il servizio stesso e a configurare la propria rete.

8.5. Il Cliente prende atto che, qualora sulla propria infrastruttura di rete siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, POS, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità del servizio o di alcune opzioni o servizi aggiuntivi può essere soggetta a limitazioni, senza che nessuna responsabilità sia ascrivibile a XSTREAM.

8.6. La tecnologia Radio e i Link Radio Dedicati sono forniti su licenza libera; il sistema in automatico riconosce eventuali sovrapposizioni di altre frequenze e si adegua in automatico al posizionamento di nuova

frequenza. Qualora ci siano degni, non risolvibili in automatico o in modalità manuale dell'infrastruttura stessa, XSTREAM non sarà direttamente responsabile, ma si impegna ad adottare in maniera celere quanto possibile per ripristinare il servizio.

8.7. XSTREAM si impegna a proporre al cliente in caso di interferenze radio gravi e non risolvibili, un servizio alternativo in tecnologia basata su collegamento in rame e il cliente avrà la facoltà di accettarlo o rifiutarlo entro 5 (cinque) giorni dalla comunicazione ricevuta da XSTREAM.

8.8. La tecnologia Radio e Link Radio Dedicati in licenza libera rispetta tutte le normative attualmente vigenti imposte dal Ministero delle Telecomunicazioni.

8.9. L'attivazione completa del servizio Naviga Air asincrono e Naviga Air dedicato sarà pianificata a seguito della verifica di fattibilità da parte di XSTREAM o da personale specializzato da essa incaricato, e solo successivamente ad una fase di installazione e collaudo di funzionalità.

9. Servizi VoIP (Voice over IP - Dati e Voce)

9.1. L'attivazione completa del servizio VoIP (Dati e Voce) sarà pianificata a seguito della verifica di fattibilità da parte di XSTREAM o da operatori alternativi e solo successivamente ad una fase di installazione e collaudo di funzionalità. Il Cliente è a conoscenza e prende atto che l'attivazione della connettività VOIP dipende dalle infrastrutture di Operatori terzi, i quali non forniscono preventivamente alcuna informazione in merito al buon fine o meno dell'attivazione del servizio e pertanto il Cliente dichiara sin d'ora di rinunciare a qualsivoglia azione nei confronti di XSTREAM qualora il servizio non fosse fornito per cause ad essa non imputabili.

9.2. L'attivazione completa del servizio Voip prevede l'attivazione delle linee telefoniche in modalità "POTS, ISDN, TRUNK SIP IP" e sarà pianificata a seguito della verifica di fattibilità da parte di XSTREAM o da operatori alternativi e solo successivamente ad una fase di installazione e collaudo di funzionalità. Il Cliente è a conoscenza e prende atto che il corretto funzionamento delle linee dipende dalle prestazioni ottimali del collegamento Internet, che potrà essere fornito direttamente da XSTREAM o da altro Operatore, in questo ultimo caso, la qualità del servizio di fonia è subordinata alla qualità della linea Internet che XSTREAM non può controllare in quanto di altro Operatore.

Qualora il Cliente sottoscrive il servizio Voip di fonia e in concomitanza anche il servizio Internet di XSTREAM, quest'ultima propone sempre un servizio di Back up, che il Cliente può decidere di non sottoscrivere consapevole che in questo caso il servizio di Fonia Voip potrà avere delle interruzioni per mancato collegamento Internet.

9.3. La numerazione geografica è associata nei sistemi di XSTREAM al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto, la Numerazione Geografica può essere utilizzata dal Cliente esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza.

9.4. Il nodo di collegamento VoIP prevede l'interconnessione con più operatori di telecomunicazioni, pertanto eventuali disservizi non generati dall'infrastruttura XSTREAM non saranno in alcun modo imputabili alla stessa.

9.5. Il costo di installazione prevede la fornitura di apparati Voice router/gateway per il numero di linee telefoniche contrattualizzato. L'uso di materiali diversi e/o aggiuntivi sarà preventivato a parte a seguito del sopralluogo.

9.6. Il Cliente sarà informato tramite fax o in forma telematica sulla attivazione dei servizi dati e fonia.

9.7. Il Cliente dovrà provvedere a spese proprie a interfacciare le apparecchiature al proprio centralino telefonico (pbx).

9.8. La predisposizione tecnica e i processi per la portabilità dei numeri telefonici e l'abilitazione degli stessi alla connessione con tecnologia VOIP è effettuata allo stato da Telecom Italia, ed eventualmente da altri operatori e, pertanto, non dipende in alcun modo dall'attività di XSTREAM.

10. Servizio M2M Back up

10.1. Il servizio M2M Back up viene proposto a tutti i Clienti che sottoscrivono un'offerta Naviga e può essere utilizzato unicamente come soluzione di Back up dei servizi dati e voce di XSTREAM. L'accettazione della soluzione di back up è a discrezione del Cliente.

10.2. Il servizio M2M Back up di XSTREAM utilizza la rete UMTS 3G o 4G dell'Operatore TIM S.p.A. pertanto la corretta funzionalità è vincolata alla copertura del segnale UMTS.

10.3. La sottoscrizione del servizio comporta alcuni obblighi da parte del Cliente: è vietato l'uso del servizio per altri scopi o per il back up dei servizi dati offerti da altri OLO. Il Cliente è tenuto ad avvalersi del servizio in buona fede e secondo correttezza evitando utilizzi illeciti o abusivi. XSTREAM si riserva il diritto di effettuare verifiche sull'utilizzo dello stesso e qualora riscontri comportamenti anomali ha il diritto di sospendere in tutto o in parte l'erogazione del servizio.

10.4. Il Backup, in caso di blocco della linea principale, viene attivato in maniera automatica e tutto il traffico generato è incluso nell'offerta di base.

11. Servizi OFFICE SOLUTION (Virtual PBX), My Business, Servizi INTEGRA, 1Number, WI-FI, WE Meeting

11.1. Il funzionamento di tutti questi Servizi è legato a due componenti: la componente Connettività per cui valgono le condizioni descritte negli articoli precedenti e la componente Infrastruttura. Anche in questo caso la componente connettività potrà essere fornita da XSTREAM o da altro Operatore, in questo ultimo caso, la qualità del servizio di fonia è subordinata alla qualità della linea Internet che XSTREAM non può controllare essendo di altro Operatore. XSTREAM per i propri servizi di connettività propone sempre un servizio di Backup facoltativo. Nella componente Infrastruttura sono compresi gli apparati Hardware e il Software. Per la componente Infrastruttura (Hardware e Software) XSTREAM provvederà, a sua discrezione, ad effettuare aggiornamenti o miglioramenti che saranno comunicati al Cliente. Il Cliente prende atto che tutte le attività di aggiornamento, modifica o miglioramento sono a discrezione di XSTREAM.

11.2. Gli apparati, concessi in locazione o comodato d'uso al Cliente, sono coperti da garanzia on site e manutenzione integrata così come previsto dalla Normativa vigente e secondo quanto descritto nel successivo Art. 21.

11.3. Per tutti i Servizi l'Infrastruttura è fornita in tecnologia IP pertanto il Cliente dovrà provvedere ad assegnare un indirizzo IP, interno alla sua rete, a tutti i dispositivi forniti. XSTREAM non risponde dei danni o dei malfunzionamenti dovuti ad un errato indirizzamento della rete o degli indirizzi che il Cliente ha assegnato agli apparati ricevuti in locazione operativa o comodato d'uso.

11.4. Per il Servizio Office Solution (Virtual PBX) il Cliente usufruisce di un centralino in cloud e di tutti i servizi di sistema messi a disposizione dall'infrastruttura di XSTREAM che sarà mantenuta secondo quanto

indicato ai punti precedenti.

11.5. Per il Servizio Integra il Cliente usufruisce di un centralino telefonico con licenze di uso e dei servizi di telecomunicazioni (hardware e software). Integra prevede diversi profili: a) Integra Business orientato al mercato business, b) Integra Hotel dedicato ad Alberghi ed Hotel, c) Integra Call Center studiato per il mercato Call Center, d) Integra Security che è il servizio di Firewall fornito con Hardware e Software, e) Integra WI-FI che è un servizio di autenticazione Hot Spot fornito con Hardware e Software che permette di avere la propria rete WI-FI in modalità protetta e sicura con una sottorete per gli ospiti a cui si accedere mediante adeguata autenticazione come previsto dalla normativa vigente in materia (Art.10 del Decreto Legge n.69 del 21 Giugno 2013).

11.6. Il Servizio 1Number è erogato mediante un applicativo di mobility usufruibile attraverso un Software caricato direttamente sul dispositivo mobile del Cliente. La gestione del Software è descritta al punto 11.1.

11.7. Il corretto funzionamento del Servizio 1Number dipende dai servizi che il Cliente ha sottoscritto e dalle funzionalità che eroga l'Operatore di telefonia mobile (gsm, applicazioni voip, umts, gprs).

11.8. Il Servizio WI-FI che da la possibilità di creare, in una determinata area una propria copertura wireless in 802.11, viene erogato mediante Access point (con Licenza libera 2.4-5 Ghz) interconnessi alla rete dati del Cliente. La gestione degli indirizzi IP è dettagliata nel punto 11.3.

11.9. Il Servizio WE Meeting fornisce la possibilità di effettuare Video e Audio conferenza in cloud con condivisione di file e presentazione mediante interfaccia Web accessibile da Personal Computer, Tablet e Smart Phone.

11.10. Innova Cloud propone un'offerta completa di servizi cloud per l'archiviazione e il ripristino dei dati, la condivisione e la sicurezza di tutti i dati aziendali.

12. Servizi Web, Domini e Posta, Sicura mail e Posta Certificata

12.1. XSTREAM provvederà, su incarico del Cliente, ad inoltrare la richiesta di registrazione da rivolgere alla Autorità preposta e/o ad Operatori alternativi, senza assumere nessuna responsabilità in caso di rigetto della richiesta di registrazione, ovvero di successiva revoca.

In ogni caso, il Cliente è consapevole ed accetta che XSTREAM costituisce un mero tramite per l'inoltro della richiesta alle Autorità preposte o di altri operatori alternativi e non è considerata responsabile per qualsivoglia danno subito dal Cliente in relazione all'attività di registrazione di nome a dominio. Il Cliente è consapevole che i nomi a dominio registrati sono iscritti presso un registro pubblico tenuto dall'Autorità preposta, liberamente consultabile da chiunque ne abbia interesse.

12.2. I Servizi oggetto del contratto, riguardano la registrazione e il mantenimento del nome a dominio, la disponibilità di uno spazio web e un numero di Caselle elettroniche postali attivabili sul dominio richiesto. Il Cliente prende atto che la piena funzionalità delle Caselle di posta elettronica presuppone l'accesso all'infrastruttura di XSTREAM. La data di scadenza delle Caselle elettroniche coincide con la data di scadenza del servizio di dominio. L'attivazione delle Caselle è subordinata all'accoglimento della domanda di attribuzione del dominio da parte dell'apposito organo competente. Il Cliente prende atto che la registrazione del dominio indicato non potrà essere effettuata, qualora lo stesso nome sia stato precedentemente registrato da terzi. XSTREAM non è in nessun caso responsabile del mancato accoglimento della domanda da parte dell'Autorità competente.

12.3. Il servizio di posta Sicura mail viene fornito in ambiente Cloud. XSTREAM provvede ad eseguire il Backup dei dati. Il Cliente deve comunque provvedere mediante il tool fornito all'interno del Software, alla propria gestione del backup della posta.

13. Servizio @iltuofax.it

13.1. Il servizio (@iltuofax.it) è un servizio automatico di consegna e di invio di telefax mediante numerazione pubblica geografica e account di e-mail.

13.2. Per il corretto funzionamento, la ricezione e l'invio dei documenti il Cliente dovrà avere attivo un collegamento Internet anche di terze parti e un indirizzo di posta elettronica funzionante.

13.3. E' comunque possibile da parte del Cliente consultare mediante interfaccia Web i fax inviati e ricevuti.

13.4. XSTREAM non si ritiene responsabile per mancati invii e/o ricezioni di documenti verso e/o da destinazioni che non appartengano alle numerazioni pubbliche geografiche da Lei rilasciate e gestite e verso e/o da terminali e apparati Fax di terze parti.

14. Assistenza

14.1. XSTREAM fornisce l'assistenza tecnica, amministrativa e commerciale necessaria alla fruizione dei Servizi secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi e nel Contratto. Il Cliente può contattare il servizio assistenza Clienti ai recapiti indicati nella Carta dei servizi e nel Contratto. Il Cliente può contattare il servizio assistenza Clienti ai recapiti indicati nella Carta dei servizi, sul sito Web e in fattura.

14.2. XSTREAM fornisce riscontro con la massima celerità ai reclami, alle richieste e alle segnalazioni del Cliente, nei tempi indicati nella Carta dei Servizi ed eventualmente, in quelli più vantaggiosi specificati nell'Offerta Commerciale e/o negli allegati tecnici.

15. Garanzie e responsabilità di XSTREAM

XSTREAM s.r.l.
Via F. Casorati, 5 - 42124 Reggio Emilia - Italy
Tel. +39.0522.19331 - Fax +39.0522.921133

info@x-stream.biz
P.IVA 01555390358
C.F. 01564640363

Registro Imprese di RE N. 23530
R.E.A. 188372
Cap. Sociale € 100.000,00 i.v.

15.1. Il Cliente è consapevole ed accetta che XSTREAM costituisce un mero tramite per l'invio delle richieste alle Autorità preposte o di Operatori alternativi per l'erogazione dei servizi di cui al presente contratto. Il Cliente prende atto che XSTREAM non risponde di alcuna perdita, danno o lesione, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili tra i quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, perdite economiche/finanziarie, di affari, ricavi e di utili e/o avviamento commerciale, comunque inerenti o connessi al cattivo funzionamento, sospensione o interruzione dei servizi dovuti a cause di forza maggiore e, comunque, a fatti non imputabili alla stessa, anche se relativi a sistemi e alle reti utilizzate direttamente da quest'ultima per fornire i servizi. Inoltre XSTREAM non sarà responsabile nei seguenti casi: (i) manomissione o interventi sul Servizio o sulle Apparecchiature da parte del Cliente o di terzi non autorizzati da XSTREAM S.r.l.; (ii) utilizzazione del Servizio e/o delle Apparecchiature in maniera difforme o in violazione delle indicazioni fornite da XSTREAM nella Proposta d'Ordine; (iii) provvedimenti legislativi dell'autorità giudiziaria o amministrativa o di organismi di controllo; (iv) violazione da parte del Cliente di leggi o regolamenti; (v) malfunzionamento dei terminali e/o delle apparecchiature utilizzate dal Cliente.

15.2. È in ogni caso esclusa ogni responsabilità di XSTREAM per eventuali vizi, ritardi e/o sospensioni nella fornitura del Servizio derivanti da inadempimenti o inefficienza di altri Organismi di telecomunicazioni (ivi incluse interruzioni totali o parziali del servizio di accesso locale, terminazione o raccolta della chiamata).

15.3. XSTREAM garantisce che le Apparecchiature sono conformi alla normativa vigente. Nei limiti e alle condizioni previste dal DPR 24.5.88 n. 224, XSTREAM sarà responsabile dei soli danni diretti che dovranno derivare dalle Apparecchiature o dal loro funzionamento e dal Servizio, con espressa esclusione dei danni indiretti (quali, a titolo esemplificativo, il mancato guadagno, la perdita di contratti, la perdita di dati) cagionati al Cliente.

16. Obblighi del Cliente

16.1. Il Cliente si obbliga a: (a) non utilizzare i servizi contrattualizzati, e a permettere a terzi di utilizzarli, per fini illeciti, contrari alla legge, all'ordine pubblico o al buon costume; (b) non consentire a terzi, non autorizzati dallo stesso, l'uso del servizio o delle apparecchiature, ferma comunque la sua responsabilità per il pagamento di quanto fatturato da XSTREAM S.r.l.; (c) utilizzare per il collegamento alla rete di XSTREAM unicamente le apparecchiature fornite da XSTREAM o comunque omologate o autorizzate in ottemperanza alla normativa vigente; (d) osservare le indicazioni tecniche fornite da XSTREAM per l'utilizzo del servizio e delle apparecchiature.

16.2. Il Cliente sarà responsabile nei confronti di XSTREAM in relazione all'adempimento delle norme in tema di prevenzioni sugli infortuni nel posto di lavoro, di sicurezza e di prevenzione incendi, nonché delle norme tecniche per l'espletamento della propria attività, e pertanto, garantisce al personale di XSTREAM che accederà ai suoi locali, l'esistenza di idonee misure di sicurezza in accordo a quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e da tutte le norme, disposizioni e regolamenti previsti in materia di sicurezza.

16.3. Il Cliente delega XSTREAM alla richiesta di attivazione del servizio di Carrier Preselection/CPS (Preselezione Automatica dell'Operatore) o di Number Portability da rivolgere a Telecom Italia, o ad Operatori alternativi. I codici di Migrazione per l'attivazione del servizio vengono forniti dall'Operatore cedente pertanto XSTREAM non sarà responsabile dei tempi dell'effettiva attivazione, che comunque sono superiori ai 30 (trenta) giorni.

16.4. Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio a mezzo raccomandata A.R. a XSTREAM l'eventuale sottoscrizione di un altro contratto con un Operatore di Accesso alternativo.

16.5. Il Cliente delega XSTREAM alla richiesta di riattivazione del servizio di Carrier Preselection/CPS (Preselezione Automatica dell'Operatore), da rivolgere a Telecom Italia, o ad Operatori alternativi.

17. Riservatezza dei codici di accesso

17.1. Il Cliente si obbliga a custodire diligentemente e mantenere segreti i codici di accesso (User ID e password), impegnandosi ad informare tempestivamente XSTREAM di qualsiasi fatto che renda tali dati conoscibili a terzi e di qualsiasi uso non autorizzato degli stessi. Il Cliente si fa carico di ogni responsabilità per le conseguenze o i danni causati per il tramite dell'utilizzo dei Servizi internet mediante i codici d'accesso

forniti da XSTREAM.

17.2. XSTREAM avrà facoltà di sospendere o modificare senza preavviso l'uso della User ID e della password in caso di uso improprio o non autorizzato delle stesse.

18. Responsabilità sui contenuti

18.1. Il Cliente potrà utilizzare lo spazio web FTP messo a disposizione e le relative caselle elettroniche fornite da XSTREAM mediante l'accesso ad Internet. Il Cliente assicura che le informazioni sono nella sua legittima disponibilità e non violano le leggi o i regolamenti vigenti o i diritti di terzi e, specificamente, diritto d'autore, segni distintivi, brevetto per invenzioni industriali e assicura che non presentano forme e/o contenuti a carattere osceno, blasfemo e/o diffamatorio.

18.2. Il Cliente mantiene l'esclusiva titolarità delle informazioni immesse, assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle informazioni medesime, con espresso onere di XSTREAM da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. È pertanto, espressamente esclusa, ogni responsabilità di XSTREAM in ipotesi di pubblicazione illegittima o, comunque, non autorizzata di contenuti o informazioni immesse nello Spazio Web FTP o Caselle elettroniche a disposizione del Cliente.

18.3. Il Cliente si obbliga a sollevare e tenere indenne XSTREAM da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali e/o processuali, che dovessero essere subite o sostenute da XSTREAM quale conseguenza di qualsivoglia inadempimento da parte del Cliente agli obblighi e alle garanzie previste in questo articolo e comunque connesse all'immissione di informazioni nello Spazio Web FTP e Caselle elettroniche, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo. Qualora le informazioni abbiano carattere di comunicazione pubblicitaria il Cliente garantisce che le stesse siano conformi ad ogni disposizione vigente in materia.

Il Cliente prende atto che XSTREAM si conforma al Codice di Autodisciplina Pubblicitaria e quindi conferma anche da parte sua che le regole del Codice di Autodisciplina saranno considerate vincolanti accettando pertanto le decisioni del Giuri e del Comitato di Controllo. Qualora le informazioni abbiano carattere di stampa o stampato ex Articolo 1, Legge 8 febbraio 1948, n. 47, a queste si applicheranno le disposizioni vigenti in materia di stampa e i relativi adempimenti saranno di esclusivo onere del Cliente che si impegna inoltre a dare la relativa informativa a XSTREAM.

19. Obblighi di corretta informazione ed erogazione dei servizi

19.1. Il Cliente assume la responsabilità per la veridicità e correttezza dei dati forniti, tenendo indenne XSTREAM da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri.

19.2. XSTREAM si riserva il diritto di richiedere che il Cliente confermi per iscritto, nel termine indicato, la proposta inviata per via telematica, compilando l'apposito modulo cartaceo ed inviandolo per posta o tramite telefax ai recapiti indicati da XSTREAM. Qualora sia stata richiesta la conferma per iscritto e il servizio sia stato attivato prima della ricezione della conferma scritta del Cliente, XSTREAM avrà facoltà di sospendere in ogni tempo fino alla ricezione della conferma, salvi ed impregiudicati i diritti di XSTREAM di conseguire il pagamento dei Servizi erogati per il tempo in cui il Cliente ne ha usufruito.

19.3. XSTREAM qualora verifichi che l'attivazione e la fornitura dei Servizi o di singole opzioni, risultino impossibili o particolarmente problematiche a causa di impedimenti di carattere tecnico e/o organizzativo ad essa non imputabili, avrà la facoltà di non procedere alla conclusione del contratto e all'attivazione dei Servizi o delle singole opzioni.

19.4. Il Cliente si impegna a comunicare al Servizio Clienti, entro cinque giorni dalla conferma dell'avvenuta attivazione, eventuali problemi relativi alla attivazione e al regolare funzionamento del Servizio eventualmente riscontrati. Il Cliente si impegna, altresì, a informare tempestivamente XSTREAM di ogni interruzione totale o parziale e di ogni malfunzionamento del Servizio dovuto ad altro operatore.

20. Garanzie dei crediti

20.1. Il Cliente si impegna a versare, su eventuale richiesta di XSTREAM, un Anticipo Servizi il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi contrattualizzati e alle Apparecchiature fornite. XSTREAM potrà richiedere in ogni momento l'integrazione di tale Anticipo nel caso in cui esso non risulti più adeguato.

20.2. XSTREAM potrà sospendere i Servizi, previo avviso telefonico, qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al paragrafo precedente. In caso di sospensione, i Servizi saranno riattivati successivamente al versamento od adeguamento dell'Anticipo Servizi dovuto ed accettato dal Cliente.

20.3. Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, XSTREAM potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di Anticipo Servizi.

20.4. XSTREAM provvederà, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto a restituire al Cliente le somme versate a titolo di Anticipo Servizi purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto.

21. Apparecchiature fornite da XSTREAM s.r.l.

LOCAZIONE OPERATIVA O COMODATO D'USO GRATUITO

21.1. Il Cliente, al fine di usufruire dei servizi di telecomunicazione, dovrà disporre dei dispositivi tecnici necessari per l'attivazione del servizio. Le apparecchiature hardware possono essere fornite da XSTREAM in locazione operativa o comodato d'uso e quindi assegnati insieme al servizio erogato. Con la locazione operativa o comodato d'uso i beni forniti sono comprensivi di Assistenza tecnica ON-IN Site Full Risk. La locazione operativa o il comodato d'uso ha la stessa durata del servizio di telecomunicazione a cui è associato.

21.2. I beni saranno forniti in locazione operativa o comodato d'uso da XSTREAM o da un fornitore qualificato, da questa indicato, secondo le condizioni economiche indicate nel materiale informativo. I dispositivi installati possono essere in locazione operativa o comodato d'uso al Cliente che si obbliga ad effettuare il pagamento del corrispettivo secondo le modalità specificate nel contratto. In caso di pagamento rateale del corrispettivo dovuto per il dispositivo in locazione, il Cliente assume i rischi dal momento della consegna.

21.3. I dispositivi concessi al Cliente sono coperti da garanzia a norma di legge. In ogni caso, la Garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi: 1. interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da XSTREAM S.r.l.; 2. rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili; 3. danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; 4. difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; 5. uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà dare comunicazione al servizio assistenza XSTREAM entro tre giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente dai centri di assistenza autorizzati dal produttore, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso. Le spese di spedizione sono a carico del Cliente. Qualsiasi intervento operato direttamente dal Cliente o da terzi non autorizzati da XSTREAM comporterà la decadenza dalla garanzia.

21.4. Il canone di locazione deve essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nel contratto e comprende il servizio di manutenzione e di assistenza, a meno che non sia diversamente indicato. Restano esclusi i costi per l'eventuale utilizzo di autoscale o personale specializzato per la sostituzione delle antenne radio; detti costi, se sostenuti da XSTREAM, verranno fatturati al Cliente. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali interventi di manutenzione restano ad esclusivo carico del Cliente. Il canone deve essere corrisposto dal momento in cui l'apparecchio è messo a disposizione del Cliente e verrà addebitato in fattura.

21.5. Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente in locazione operativa o comodato d'uso restano di proprietà di XSTREAM. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare le apparecchiature ricevute e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deterioramento o deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi per alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute e a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo l'apparecchio per eseguirvi interventi di qualsiasi natura.

21.6. In caso di recesso anticipato del contratto, il Cliente si impegna a corrispondere i ratei corrispettivi dovuti fino alla naturale scadenza.

21.7. La cessazione del contratto per qualunque causa determina di diritto la risoluzione del contratto delle apparecchiature fornite in locazione operativa o comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto, di recesso o mutamento dell'opzione prescelta, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a XSTREAM entro 15 giorni le apparecchiature ricevute in locazione operativa e comodato d'uso. Nel caso in cui la restituzione non sia eseguita nel termine di quindici giorni, XSTREAM provvederà alla fatturazione degli stessi al loro valore commerciale.

VENDITA A RATE

21.8. Le apparecchiature Hardware possono essere anche acquistate dal Cliente mediante una vendita rateale. La vendita degli apparati viene effettuata, come previsto dal Piano finanziario, in 24 rate ed è relativa ai beni legati al servizio di telecomunicazione fornito da XSTREAM. I beni forniti mediante vendita rateale non hanno il servizio aggiuntivo di Assistenza tecnica ON-IN Site Full Risk ma solo la Garanzia fornita dal costruttore e prevista a norma di legge di 12 mesi.

21.9. La vendita degli apparati non comprende gli aggiornamenti del Software e qualsiasi intervento tecnico è da considerarsi a pagamento secondo le tariffe in vigore al momento della richiesta.

21.10. Le rate sono addebitate con fatturazione bimestrale anticipata sulla Bolletta telefonica.

21.11. In caso di recesso anticipato le rate rimanenti verranno addebitate in un'unica soluzione.

22. Sospensione o limitazione dei servizi

22.1. XSTREAM potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. XSTREAM potrà, altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denuncino un uso improprio del Servizio da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

22.2. In presenza di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, XSTREAM potrà sospendere, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente stesso, i servizi. La sospensione potrà essere totale o parziale. La sospensione dei servizi in caso di traffico anomalo rappresenta una facoltà per XSTREAM e non costituisce, in ogni caso un obbligo, per cui il Cliente non potrà avanzare pretesa e/o richiesta alcuna nei confronti di XSTREAM per non aver proceduto alla sospensione per traffico ritenuto anomalo. Prima della sospensione dei servizi, ovvero, in caso di urgenza, immediatamente dopo XSTREAM contatterà il Cliente per evidenziare la presenza di traffico anomalo e per verificarne la consapevolezza. I servizi saranno riattivati una volta che il Cliente abbia manifestato per iscritto ad XSTREAM la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea.

22.3. XSTREAM si riserva il diritto di sospendere, in tutto o in parte, i servizi in caso di inadempimento da parte del Cliente anche di uno solo degli impegni di cui agli articoli 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.7, 16, 20 delle Condizioni Generali di Contratto ovvero in caso di morosità del Cliente.

22.4. In caso di mancato pagamento del corrispettivo dovuto in relazione ai servizi erogati, ovvero, nel caso in cui il cliente abbia delle esposizioni debitorie nei confronti di XSTREAM anche per la fruizione di altri servizi o per la conclusione di altri contratti, XSTREAM potrà sospendere i servizi stessi, previo invio al cliente di una intimazione ad adempiere entro e non oltre un termine non inferiore a 15 giorni. Trascorso il termine della diffida XSTREAM potrà sospendere, senza ulteriore avviso, i servizi. E' in ogni caso riservata a XSTREAM la facoltà di poter risolvere senza preavviso il contratto avvalendosi della clausola risolutiva espressa di cui all'art. 23 delle presenti condizioni generali di contratto. Laddove il cliente entro quest'ultimo termine, paghi il dovuto e fornisca a XSTREAM prova dell'avvenuto pagamento quest'ultima non potrà sospendere i servizi.

22.5. Il cliente a cui il servizio è stato sospeso per ottenere il ripristino è tenuto a corrispondere a XSTREAM quanto dovuto per capitale, interessi, spese di riattivazione quantificate nel valore minimo di € 200,00. I servizi saranno attivati compatibilmente con le esigenze tecniche e organizzative di XSTREAM.

23. Clausola risolutiva espressa

23.1. Oltre che nei casi previsti dagli articoli precedenti, il presente Contratto si risolverà di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., nei seguenti casi: (a) fallimento, amministrazione controllata o altra procedura concorsuale a carico del Cliente; (b) cessione a terzi o cessazione dell'attività imprenditoriale e/o professionale del Cliente; (c) ritardato o mancato adempimento agli obblighi di pagamento anche di una sola rata di corrispettivo da parte del Cliente; (d) violazione degli obblighi di custodia e conservazione delle apparecchiature.

23.2. I corrispettivi maturati per i servizi fruiti rimangono di competenza di XSTREAM S.r.l., salvo il risarcimento dell'eventuale ulteriore maggior danno.

24. Cessazione del contratto

24.1. In caso di cessazione del presente contratto per qualsiasi motivo: (a) il Cliente dovrà pagare i costi mensili, i contributi di disattivazione nonché il corrispettivo maturato e dovuto per il traffico telefonico generato, gli eventuali canoni fissi fino all'effettiva scadenza del contratto, nonché qualsiasi altro corrispettivo maturato a quella data; (b) XSTREAM potrà esigere dal Cliente il pagamento immediato di quanto dovuto sino alla data di cessazione, ferma restando la facoltà per XSTREAM di chiedere, a titolo di penale, il saldo immediato e in unica soluzione di un importo pari all'attualizzazione dei costi mensili (artt. 3.5, 3.6 e 3.7), salvo comunque il risarcimento del maggior danno; (c) il cliente dovrà restituire le apparecchiature in locazione o comodato d'uso e consentirà a XSTREAM o a terzi dalla stessa autorizzati di accedere ai locali dove sono installate le Apparecchiature per l'asportazione delle stesse. In quest'ultimo caso, le spese di trasporto saranno a carico del Cliente.

25. Blocco delle Chiamate

25.1. Salva diversa volontà del Cliente, XSTREAM attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita verso le numerazioni destinate a servizi a sovrapprezzo o altre direttrici considerate a rischio. In ogni momento il Cliente può chiedere a XSTREAM la disabilitazione di tale blocco rivolgendosi al Servizio di Assistenza o avvalendosi delle eventuali ulteriori modalità eventualmente previste sul sito Web.

26. Cessione

26.1. Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto in parte, il presente contratto senza il preventivo consenso scritto di XSTREAM.

26.2. Il Cliente autorizza sin d'ora XSTREAM a cedere il presente contratto a terzi, nonché a cedere a terzi in tutto o in parte gli eventuali crediti vantati in virtù del presente contratto. In caso di cessione XSTREAM ne darà comunicazione al Cliente.

27. Indennizzo, erronea sospensione del servizio

27.1. Qualora vengano sospese le forniture dei servizi di cui al contratto per cause ascrivibili a XSTREAM il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad un trentesimo del valore del canone mensile inerente al servizio erogato per ogni giorno di sospensione con un indennizzo massimo di 30 giorni per tutte le tipologie di contratto che prevedono un canone periodico, come indicato nella "Carta Servizi" pubblicata all'indirizzo www.x-stream.biz. L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno.

27.2. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da XSTREAM compreso l'Operatore della gestione della rete.

28. Inserimento dei dati personali nella Base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici

28.1. XSTREAM nel rispetto di quanto previsto dalla Normativa emessa dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, informerà i propri Clienti che potranno decidere se e quali dati inserire nell'elenco generale di tutti gli operatori, nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, una volta che saranno operativi gli accordi con gli altri operatori, e autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva.

28.2. Non è previsto nessun indennizzo da parte di XSTREAM per mancata o errata pubblicazione dei dati del Cliente, tale inserimento rimane a carico dell'operatore di competenza. Il Cliente potrà comunicare a XSTREAM eventuali discordanze dei dati pubblicati; XSTREAM provvederà a comunicarli all'Operatore di competenza per eventuali rettifiche dei dati.

29. Indennità e modalità di pagamento

29.1. Il Cliente riconosce che le indennità previste dagli artt. 27, 27.1 e 27.2 costituiscono le uniche forme di indennizzo a valere per qualsivoglia titolo e causa, valendo anche a titolo di penale contrattuale nei confronti di XSTREAM per eventuali inadempimenti, interruzione dei servizi, ritardi di cui al contratto.

29.2. Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al centro assistenza clienti di XSTREAM in forma scritta citando la motivazione della richiesta, il cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da XSTREAM.

XSTREAM si impegna ad esaminare la richiesta e fornire risposta scritta entro i 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della stessa.

29.3. XSTREAM corrisponde al cliente gli indennizzi compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal cliente, ovvero - qualora necessario - provvede alla liquidazione a mezzo assegno, come indicato nella "Carta Servizi" pubblicata all'indirizzo www.x-stream.biz

29.4. Con il pagamento delle indennità, come previsto dall'art. 27, il Cliente non avrà nulla a pretendere per alcuna ragione, diritto o causa nei confronti di XSTREAM per perdita, danno o lesione, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili tra i quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, perdite economiche/finanziarie, di affari, ricavi e di utili e/o avviamento commerciale, comunque inerenti o connessi al cattivo funzionamento, sospensione o interruzione dei servizi di cui al contratto.

30. Carattere esclusivo e variazioni del contratto

30.1. Il presente contratto, costituisce l'intero ed unico accordo tra le parti ed annulla ogni precedente e diversa pattuizione verbale o scritta intercorsa tra le parti. Ogni modifica e/o integrazione dovrà essere effettuata per iscritto a pena di nullità.

31. Protezione dei Dati Personali e Riservatezza delle Informazioni

31.1. Il Cliente dichiara di essere stato informato da XSTREAM che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e del Reg. UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" ed al fine della erogazione dei Servizi oggetto del presente Contratto.

L'informativa aggiornata e i punti di Contatto sono disponibili sul sito di XSTREAM nella sezione Privacy.

Il trattamento dei dati da parte di XSTREAM avverrà in modo da garantire la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non verranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal presente Contratto. La finalità del trattamento di tali dati è quella di individuare il fruitore dei Servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici. È escluso qualsiasi uso dei dati a fini promozionali o di direct marketing, salvo il diritto di XSTREAM di comunicare a terzi la circostanza che il Cliente fa parte della propria clientela, nelle forme che riterrà più opportune.

31.2. Il Cliente inoltre è consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di XSTREAM ad altri soggetti e società che forniscono servizi necessari allo svolgimento della attività di XSTREAM, e pertanto a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e successive modifiche o integrazioni e dal Reg. UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati"

32. Carta Servizi

32.1. Sottoscrivendo il presente contratto, il Cliente dichiara di aver letto e di essere pertanto a conoscenza del contenuto della Carta Servizi pubblicata nel sito www.x-stream.biz.

33. Promozioni e offerte

33.1. Eventuali promozioni e offerte godute dal Cliente decadono in caso di inadempimento anche di uno solo degli impegni di cui agli articoli 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 e 5.7 delle Condizioni Generali di Contratto ovvero in caso di morosità del Cliente oppure in caso di disattivazione anticipata del Contratto. A fronte di un annullamento le promozioni verranno quantificate al loro reale valore e fatturate al Cliente dalla data di attivazione.

34. Legge applicabile e foro competente

34.1. Il presente contratto è regolato dal diritto Italiano.

34.2. Per le controversie che dovessero insorgere tra l'Operatore "XSTREAM" e la Società "Cliente" potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale solo dopo avere esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'Art. 1, comma 11 della L. 249/97 e dell'Art. 7 del Regolamento approvato con delibera 148/01/CONS. Come previsto dalla delibera 203/18/CONS e s.m.i. l'istanza può essere presentata on line tramite procedura Concilia Web all'indirizzo: <https://conciliaweb.agcom.it>

34.3. Nel caso di controversia in sede giurisdizionale relativa, connessa o comunque dipendente dall'esecuzione o interpretazione del presente contratto, le parti attribuiscono la competenza esclusiva al Foro di Reggio Emilia.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 e 1342 del codice civile il Cliente dichiara di aver preso visione delle clausole del presente contratto e di accettarle in ogni sua parte e di approvare specificamente le seguenti clausole:

Art.1 Oggetto del contratto; art. 2 Accettazione e conclusione del contratto; art. 3 Durata e recesso del contratto – Procedura di migrazione; art. 4 Disattivazione anticipata; art 5 Corrispettivi e modalità di pagamento - clausola solve et repete; art. 6 Traffico telefonico - Carrier Pre-selection (CPS) e VoIP; art. 7 Connettività Internet di tipo xDSL/Fibra Ottica; art. 8 Naviga Air asincrono e Naviga Air dedicato; art.9 Servizi VoIP (Voice over IP - Dati e Voce); art. 10 Servizi M2M Back up; art.11 Office Solution (Virtual PBX), Servizi Integra, 1Number, WI-FI, WE Meeting; art. 12 Servizi Web, Domini e Posta, Sicura mail e Posta Certificata; art. 13 Servizio @ituofox.it; art. 15 Garanzie e responsabilità di XSTREAM S.r.l.; art. 16 Obbligazioni del Cliente; art. 17 Riservatezza dei codici di accesso, art. 18 Responsabilità sui contenuti; art. 19 Obblighi di corretta informazione ed erogazione dei servizi; art. 20 Garanzie dei crediti; art. 21 Apparecchiature fornite da XSTREAM S.r.l.; art. 22 Sospensione o limitazione dei servizi; art. 23 Clausola risolutiva espressa; art. 24 Cessazione del contratto; art. 25 Blocco delle Chiamate, art. 26 Cessione, art. 27 Indennizzo, erronea sospensione del servizio; art. 28 Inserimento dei dati personali nella Base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici, art. 29 Indennità e modalità di pagamento; art. 32 Carta Servizi, art. 33 Promozioni e offerte; art. 34 Legge applicabile e foro competente.

Luogo e data _____ Timbro e Firma del Cliente _____

Autorizzazione per referenze

Se d'accordo, il Cliente dovrà approvare espressamente quanto segue:

Il Cliente autorizza XSTREAM s.r.l., in deroga all'art. 31 (comma 1 e 2) delle presenti Condizioni Generali a spendere con terzi la propria denominazione/ragione sociale affinché XSTREAM possa utilizzarla quale referenza per promuovere e commercializzare i propri prodotti e/o servizi.

Tale autorizzazione può essere revocata in qualsiasi momento mediante richiesta all'indirizzo amministrazione@x-stream.biz

Timbro e Firma del Cliente _____