

# SERVIZI CONNETTIVITÀ E VOCE

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### SERVIZI HOME



**REVISIONE:**  
**2/2021**



**VALIDITÀ OFFERTA IN PROMOZIONE FINO AL:**  
**31/12/2021**



**VALIDITÀ DOCUMENTO DAL:**  
**01/04/2021**



**DURATA MINIMA CONTRATTUALE:**  
**24 MESI**



**PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE:**  
**TRIMESTRALE ANTICIPATA**



**PER VERIFICA ONLINE DISPONIBILITÀ  
DEL SERVIZIO:**  
**WWW.ENJOIP.IT**



**STANDARD DI CONNESSIONE**



**FIBRA OTTICA FTTH**



**FIBRA OTTICA MISTA RAME FTTCAB**



**RAME FTTE**



## PUNTI DI CONTATTO SERVIZIO CLIENTI

SEMPRE DISPONIBILE	
HTTPS://USER.ENJOIP.IT (RICHIEDE AUTENTICAZIONE)	
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 9:00 ALLE 18:00	
ASSISTENZA TECNICA	
02.849900.30	assistenza@enjoip.it
UFFICIO COMMERCIALE	
02.849900.10	commerciale@enjoip.it
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00	
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	
02.849900.20	amministrazione@enjoip.it

di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato e costi di disattivazione.

5.6 È espressamente vietata la cessione anche gratuita o la condivisione a qualsiasi titolo del Servizio nonché la rivendita a terzi.

**6. DATI FORNITI DAL CLIENTE**

6.1 Al fine di consentire l'erogazione del Servizio, il C. dovrà fornire a E. i propri dati identificativi, gli indicatori geografici (numeri telefonici ed indirizzo) sui quali il C. ha richiesto l'erogazione nel Servizio, come indicati nel Contratto.

6.2 Al fine di evitare sospensioni o interruzioni del Servizio, le eventuali variazioni relative ai dati sopra indicati, dovranno essere prontamente comunicate a E. all'indirizzo di cui all'art. 17.1.

6.3 I dati di cui all'art. 17.1 sono essenziali per una corretta identificazione e localizzazione da parte dei servizi di pronto intervento e da eventuali richieste ricevute dagli Organi Giudiziari o Istituzionali.

6.4 Il C., con la sottoscrizione del presente Contratto, dichiara di essere consapevole che può incorrere in sanzioni sia civili che penali per dichiarazioni false e mendaci dei dati sopra indicati.

**7. FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

7.1 Qualora il sistema telefonico e/o gli apparati di rete del C. non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione o non siano compatibili con il Servizio, quest'ultima potrà sospendere la fornitura del Servizio fino a che la problematica non sarà risolta. E. informerà immediatamente il C. della sospensione, specificando i motivi della stessa.

7.2 Qualora gli apparati di proprietà del C. connessi al Servizio impediscano la corretta erogazione del Servizio stesso, la stabilità della rete o delle apparecchiature E. per qualsivoglia ragione ultima potrà sospendere la fornitura del Servizio fino a che la problematica non sarà risolta. E. informerà immediatamente il C. della sospensione, specificando i motivi della stessa.

7.3 E. potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le presenti Condizioni contrattuali, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificatamente comunicate al C.. Nel caso in cui tali modifiche dovessero comportare un aumento del prezzo del Servizio o di altri oneri economici a carico del C., esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del C.. Nello stesso termine il C. mediante comunicazione scritta, inviata all'indirizzo di cui all'art. 17.1, potrà recedere dal Contratto con effetto immediato. In mancanza, tali modifiche si intenderanno accettate dal C..

**8. ESPRESSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO**

8.1 Il C. può esprimere la propria volontà di recedere dal presente Contratto esclusivamente mediante comunicazione a mezzo lettera raccomandata o PEC, inviata agli indirizzi di cui all'art. 17.1. Il Contratto si intenderà risolto a far data dal 30° giorno successivo al ricevimento della raccomandata o PEC.

8.2 Si precisa che, in ragione della struttura del Servizio offerto, il C. non potrà esercitare il proprio diritto di recesso limitatamente ad uno dei servizi offerti, salvo approvazione di E..

8.3 In deroga a quanto previsto al punto art. 8.2 nei soli casi in cui il C. sia impossibilitato a trasferire una componente dei servizi al nuovo operatore, è data facoltà di mantenere lo stesso attivo alle seguenti condizioni, per servizi di un valore mensile inferiore a € 12,20 iva inclusa, il pagamento dovrà essere effettuato in un'unica rata annuale anticipata con ulteriore addebito annuale di € 36,60 iva inclusa per la gestione delle pratiche amministrative.

8.4 La cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto non farà venire meno l'obbligo del C.: A) di prov-

per il Cliente (firma per accettazione)

**1. OGGETTO**

1.1 Il Cliente, come specificato a pagina 2 "Anagrafica contraente e condizioni di vendita" (di seguito solamente "C.") e Enjoip S.r.l. in persona del suo legale rappresentante Sig. Bruno Mario Pianetti, (per dati e riferimenti si veda art. 17 (di seguito solamente "E.") convengono che: A) E. in forza di appropriati contratti con primari fornitori nazionali ed internazionali di servizi telefonici VoIP e dati, fissi, mobili, radio Wi-Fi, HiperLan, Wi-Max, PDH, Fttx tra loro collegati (di seguito detti Operatori), oltreché ad una rete di collegamenti radio di proprietà denominata "WI-FOX", dispone di un collegamento diretto tra internet ed i propri apparati telematici (di seguito detti Server) nonché di un collegamento diretto dei medesimi alle linee telefoniche locali fisse e mobili; B) natura, qualità, tipologia, dettagli tecnici, modalità di erogazione, corrispettivi e modalità di pagamento di tali servizi sono dettagliati a pag. 2 "Anagrafica Cliente e Condizioni di Vendita", pag. 3 "Dettaglio servizi e costi di installazione", pag. 4 "Listino Traffico Telefonico" nonché negli eventuali moduli allegati riepilogati alla voce "Modulistica Allegata" presente a pag. 2 "Anagrafica Cliente e Condizioni di Vendita"; c) le presenti Condizioni Generali di Contratto e quanto elencato al punto 1.1.B costituiscono un corpo unico di norme (di seguito collettivamente denominate "Contratto") a disciplina del rapporto tra E. e il C. e pertanto devono essere considerate in maniera unitaria e inscindibile.

**2. MODALITÀ DI CONCLUSIONE**

2.1 Il C. può richiedere il Servizio: A) compilando in ogni sua parte il presente Contratto e i relativi allegati ed inviandoli ovvero consegnandone una copia in originale all'indirizzo indicato all'art. 17.1; B) completando la relativa procedura online sul sito www.enjoip.it se disponibile per la tipologia di Servizio richiesto; C) sottoscrivendo il contratto attraverso l'idoneo processo certificato di firma (Firma Elettronica Semplice OTP Namirial).

2.1 Il Contratto si intenderà concluso alla data di sottoscrizione, entrerà in vigore dal momento dell'attivazione del Servizio e si intende stipulato a tempo indeterminato.

**3. ATTIVAZIONE ED INSTALLAZIONE**

3.1 Il Servizio verrà attivato da E. indicativamente entro il termine di 60 giorni lavorativi a decorrere dalla ricezione del Contratto e comunque entro un massimo di 180 giorni lavorativi, salvo proroghe dovute al maggior rilascio dei permessi dagli enti preposti per l'esecuzione dei lavori.

3.2 L'efficacia del Contratto è subordinata all'esito positivo delle verifiche tecniche e disponibilità delle risorse di connettività, che E. effettuerà ricevuto il Contratto in originale, qualora dette verifiche avessero esito negativo, il Contratto si intenderà inefficace e dunque non vincolante in alcun modo né per E. né per il C., i quali conseguentemente non avranno reciprocamente nulla a che pretendere a qualsivoglia titolo o ragione con riferimento al Contratto.

3.3 Il C. prende atto che l'attivazione del Servizio comporterà l'interruzione dei servizi di telecomunicazione, in particolare in casi di portabilità ovvero mantenimento del proprio numero telefonico nel cambio di operatore telefonico, di seguito SPP (si veda art. 23) o migrazione di servizi esistenti, prima forniti al C. da altro operatore di telecomunicazioni. E. pertanto, sarà esonerata da ogni responsabilità conseguente al predetto disservizio.

3.4 E. ha la facoltà di subappaltare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e mantenimento del Servizio.

3.5 E. non sarà responsabile dei danni derivanti al C. od a terzi a causa della non attivazione, della sospensione, dell'interruzione o del malfunzionamento del Servizio che sia imputabile al fatto del C. e/o al fatto di terzi o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore.

3.6 Il C. consente, previo avviso, al personale di E. o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso e/o l'attraversamento, anche sotterraneo, all'immobile di sua proprietà per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'impianto telefonico e agli apparati necessari per la fornitura del Servizio nonché per tutto quanto occorre ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. In caso contrario, E. non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea. In caso di rifiuto, E., previo avviso, può inoltre sospendere a tutela del buon funzionamento della rete, la fornitura del Servizio fintanto che il C. non acconsente l'accesso ai propri locali.

3.7 Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentono l'accesso e/o l'attraversamento alla loro proprietà, E. non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento.

**4. APPARECCHIATURE**

4.1 Per l'utilizzo del Servizio sono necessari apparati elettronici di networking di seguito definiti "Apparecchi" forniti obbligatoriamente da E. in noleggio operativo o co-

modato d'uso come parte integrante del Servizio. Il C. utilizzerà l'Apparecchiatura nel pieno rispetto delle istruzioni fornite da E. ed indicherà se nel luogo dell'installazione siano presenti rischi specifici secondo quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008 e SS.M.

4.2 La verifica di compatibilità di apparecchiature non fornite da E. è a carico del C. che può ottenere le specifiche tecniche dei servizi erogati da E. mediante richiesta al servizio assistenza.

4.3 Il C., qualora si rendesse necessario, dovrà operare a proprie spese sulla configurazione delle altre apparecchiature di proprietà del C. correlate, dipendenti o collegate al Servizio (es. apparati di videosorveglianza, allarmi, Dect...) al fine di assicurarsi l'operatività del Servizio e mantenere il corretto funzionamento delle apparecchiature di sua proprietà.

4.4 Il C. prende atto del fatto che i dispositivi concessi in noleggio sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione, alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dalla garanzia fornita dal produttore ai sensi di legge. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è comunque esclusa nei seguenti casi: A) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da E.; B) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al C. stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; C) difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; D) uso dei dispositivi in difformità alle istruzioni ricevute; E) ripristino anche accidentale delle condizioni di fabbrica mediante pulsante di reset.

4.5 Nel caso si verifichino anche solo una delle previsioni di cui all'art. 4.4 il costo delle apparecchiature e degli interventi necessari al ripristino, verranno addebitati al C. al prezzo di listino in vigore. Resta inteso che per il nuovo fornito si pagherà il canone originariamente contrattualizzato.

4.6 In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia E. si riserva la facoltà di provvedere, a propria discrezione alla: A) sostituzione dell'apparecchiatura; B) riparazione dell'apparecchiatura.

**5. OBBLIGHI DEL CLIENTE**

5.1 Il C. si impegna ad utilizzare e/o a lasciar utilizzare il Servizio in conformità a tutte le disposizioni legislative civili, penali, amministrative e regolamentari nonché alle consuetudini applicabili alle telecomunicazioni a mezzo telefono e/o internet.

5.2 Per l'erogazione del Servizio è previsto l'utilizzo del router fornito da E. con le configurazioni iniziali preimpostate da E.. E' tuttavia facoltà del C. utilizzare apparati router purché compatibili con gli standard di interconnessione digitale adottati da E..

5.3 Il C. conviene ed accetta che sarà ritenuto l'unico ed esclusivo responsabile per l'utilizzo del Servizio, nonché per il materiale ed i dati, anche personali, eventualmente da egli o da terzi trattati mediante il Servizio medesimo. Il C. terrà pertanto indenne E. da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute, inoltre la manleva da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei suoi confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al C. medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del C. ed alle garanzie prestate con sottoscrizione del Contratto medesimo.

5.4 Il C. prende atto che E. avrà il diritto di interrompere e/o limitare l'utilizzo del Servizio, senza incorrere in alcuna responsabilità, anche senza previa comunicazione: A) qualora il sistema telefonico e/o gli apparati di rete del C. non dovessero risultare più conformi alle condizioni di omologazione o non risultassero compatibili con il Servizio; B) per necessità di manutenzione e/o miglioramento delle proprie apparecchiature; C) qualora fossero riconducibili al C., seppure inconsapevolmente, attività in grado di pregiudicare la sicurezza e la reputazione della rete E.. A titolo di esempio non esaustivo: la diffusione di virus, attacchi DOS, attività di phishing; D) qualora il volume di traffico dati e/o voce motivasse, a insindacabile giudizio di E. o a tutela del C. stesso il sospetto di attività non voluta del C.. Il C. riceverà a mezzo email e/o telefono un'informazione sulle motivazioni, sulla durata della sospensione e sulle azioni da intraprendere per il ripristino.

5.5 Il C. è tenuto ad utilizzare il Servizio in modo corretto e secondo buona fede e correttezza, rispettando le modalità ed i limiti previsti dal proprio Contratto, astenendosi pertanto (come nel caso di call center, phone center, contact center e ogni altra attività di traffico telefonico massivo) dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi. Resta fermo l'obbligo del C.

vedere al pagamento del corrispettivo dovuto e non ancora pagato B) di restituire immediatamente le eventuali apparecchiature di proprietà di E. fornite in nome o per conto della stessa al C. o installate presso il medesimo allo scopo di fornire il Servizio.

8.5 La restituzione dovrà essere concordata con gli addetti E., contattando i numeri di riferimento di cui all'art. 17.1.

#### 9. COSTI PER RECESSO

9.1 Nel caso in cui il C. manifesti la propria volontà di recedere dal Contratto, quest'ultimo dovrà corrispondere: A) a titolo di indennizzo per i costi amministrativi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: disamina lettera disdetta, riscontro lettera disdetta, inserimento richiesta disdetta ecc.) sostenuti da E. per la disattivazione dei servizi attivi una somma pari a: € 50,00 iva inclusa per ogni singola prestazione tecnologica; B) a titolo di indennizzo per i costi di dismissione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: eliminazione dati del C. dagli apparati ecc.) sostenuti da E. una somma pari a € 60,00 iva inclusa; C) le eventuali rateizzazioni in corso per costi di attivazione e quant'altro acquistato al momento della sottoscrizione del contratto.

#### 10. CORRISPETTIVI / FATTURAZIONI / PAGAMENTI

10.1 Il C. corrisponderà a E. il corrispettivo riferito ai listini prezzi per destinazione, ai canoni ed ai contributi indicati nel Contratto e relativi allegati in vigore.

10.2 E. emetterà fattura come previsto contrattualmente. La comunicazione della emissione della fattura sarà inviata solo all'indirizzo email indicato dal C. al momento della sottoscrizione del Contratto e si presume conosciuta dal C. decorsi quindici giorni dal suo invio. Le fatture saranno solamente consultabili collegandosi al sito [www.enjoip.it](http://www.enjoip.it), area clienti, utilizzando Account e Password che saranno comunicati al C. a mezzo email. Ogni variazione dell'indirizzo email del C. dovrà essere comunicata a mezzo raccomandata o PEC all'indirizzo indicato all'art. 17.1 del presente Contratto. E. facoltà di E. non emettere la stessa qualora gli importi non superino un livello minimo fissato da E..

10.3 Nel caso di volumi di traffico telefonico eccezionali generati dal C., E. potrà fatturare e richiedere il pagamento degli importi senza attendere la scadenza del regolare periodo di fatturazione o richiedere il rilascio di un deposito in garanzia.

10.4 Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato per l'importo totale ed entro la data di scadenza contrattuale di pagamento indicato in fattura, con l'addebito di € 1,90 iva inclusa per ogni effetto emesso.

10.5 In caso di ritardato pagamento dell'intero o parziale importo della fattura il C. dovrà versare a E. un'indennità di mora pari al 2% dell'importo indicato in bolletta per i pagamenti effettuati dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza; al 4% dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza; al 6% dopo il 30° giorno solare di scadenza e comunque nei limiti previsti dalla normativa antiusura.

10.6 In caso di reclamo riferito alla fatturazione per eventuale traffico anomalo, il C. dovrà far pervenire una contestazione formale anche oltre i termini di scadenza della fattura contestata, ma non oltre il terzo mese dall'emissione della fattura stessa. Il reclamo dovrà essere trasmesso tramite lettera raccomandata o PEC all'indirizzo indicato all'art. 17.1. La presentazione del reclamo non esime il C. dal pagamento degli importi non contestati nei termini di scadenza indicati e di quelli contestati nel caso in cui il reclamo si intenda respinto o archiviato.

10.7 E., sempre che non preferisca avvalersi della facoltà prevista nel successivo art. 12.1, potrà altresì sospendere il Servizio qualora il C. non adempia puntualmente alle obbligazioni risultanti a suo carico dal presente Contratto, con particolare riferimento alle obbligazioni pecuniarie. Prima della sospensione del Servizio, E. contatterà il C. per verificare la consapevolezza da parte dello stesso della propria inadempienza, invitandolo formalmente ad eseguire il pagamento. In caso di mancato pagamento entro il 15° giorno dalla diffida formale, di cui sopra, E. provvederà alla sospensione del Servizio. Il Servizio sarà riattivato solo successivamente all'adempimento nei confronti di E..

10.8 Ogni spesa, imposta o tassa inerente alla riattivazione del Servizio, è interamente a carico del C. fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni di legge.

10.9 E. potrà subordinare l'attivazione di nuovi servizi o la riattivazione di quelli sospesi, all'avvenuto pagamento da parte del C. moroso. La riattivazione del Servizio avrà luogo entro il tempo tecnico necessario al ripristino dei servizi senza possibilità di rivalsa da parte del C. nel periodo dal pagamento alla riattivazione.

10.10 Qualora non diversamente indicato, i costi indicati nel presente Contratto sono da intendersi iva inclusa.

#### 11. CESSIONE DEL CONTRATTO

11.1 Il Contratto non potrà essere ceduto dal C. a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, se non con il previo consenso scritto di E..

11.2 E. è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto o i relativi diritti a qualsiasi società, a società controllata o collegata ai sensi dell'art. 2359 c.c., nonché a società controllanti o collegate alla comune controllante.

#### 12. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

12.1 E. potrà risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta, nel caso in cui il C. sia inadempiente ad una qualsiasi delle obbligazioni di cui agli artt.: 2) "Modalità di conclusione"; 3) "Attivazione ed installazione"; 4) "Apparecchiature"; 5) "Obblighi del Cliente"; 6) "Dati forniti dal Cliente"; 7) "Funzionamento del Servizio"; 10) "Corrispettivi fatturazioni e pagamenti"; del presente Contratto.

12.2 E. potrà considerare il Contratto automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1353 c.c., nel caso in cui il C.: A) sia sottoposto a procedura fallimentare o altra procedura concorsuale; B) diventi insolvente; C) venga messo in liquidazione, D) sia sottoposto a procedure esecutive; E) venga elevato protesto a carico del C..

#### 13. LIMITI DI RESPONSABILITÀ ED INDENNIZZI

13.1 E. non sarà responsabile per danni derivanti dalla sospensione, dall'interruzione o dal malfunzionamento del Servizio che siano imputabili al fatto del C. e/o al fatto di terzi o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore.

13.2 E. non sarà responsabile nel caso in cui le caratteristiche tecniche della rete di altro gestore pubblico non permettano il collegamento alla rete E..

13.3 Resta in ogni caso esclusa la risarcibilità dei danni indiretti, quali a titolo esemplificativo la perdita di guadagno e di profitto. Gli indennizzi applicabili sono previsti per legge, ed in particolare dalla delibera AGCOM73/11/cons e reperibili sul sito [www.enjoip.it](http://www.enjoip.it).

13.4 E. non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del C. per la mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, alla rete telefonica, alla posta elettronica ed in generale ai servizi web, per i danni quali perdite di opportunità e/o di affari, mancati ricavi e qualsiasi altro danno diretto o indiretto che possano derivare dalla mancata possibilità di accesso e utilizzo.

#### 14. PORTALE CLIENTI ONLINE

14.1 Contestualmente all'attivazione del Servizio, E. mette a disposizione del C. il Portale Clienti Online, ovvero un area riservata accessibile unicamente mediante navigazione web autenticata tramite Credenziali di Accesso, all'indirizzo <https://user.enjoip.it>, in cui sono a disposizione del C. servizi personalizzati e strumenti di segnalazione di malfunzionamenti.

14.2 Le credenziali di accesso iniziali, impostate da E. all'attivazione del servizio, sono comunicate al C. mediante i documenti di fatturazione.

14.3 Il C. riconosce l'impossibilità per E. di rilevare l'utilizzo improprio delle Credenziali di Accesso e pertanto accetta come suo esclusivo onere di predisporre tutti quei comportamenti necessari ad impedire un uso fraudolento delle proprie Credenziali di Accesso, quali, a mero titolo di esempio: la modifica della propria password ogni 6 mesi, la non divulgazione delle Credenziali di Accesso a terze persone, l'utilizzo di opportuni software per la memorizzazione delle Credenziali di Accesso sui dispositivi elettronici.

14.4 Il C. è tenuto a notificare immediatamente a E. ogni violazione della sicurezza o uso non autorizzato delle Credenziali di Accesso, (si veda anche l'art. 17.1)

14.5 In nessun modo E. sarà ritenuta responsabile di alcuna perdita subita dal C. a causa di un uso non autorizzato e/o fraudolento delle sue Credenziali di Accesso.

14.6 Il C. potrà essere ritenuto responsabile di qualsiasi perdita o danno subito da E. causati da uso improprio, uso non autorizzato o uso fraudolento delle Credenziali di Accesso.

#### 15. SEGNALEGGIAMENTO GUASTI

15.1 Il cliente può segnalare guasti e/o disservizi unicamente: a) tramite il numero telefonico 02.84990030; b) inviando una mail all'indirizzo [assistenza@enjoip.it](mailto:assistenza@enjoip.it) indicando obbligatoriamente l'intestataro del contratto; c) aprendo un ticket mediante il portale web (si veda anche l'art. 14).

15.2 Il servizio di assistenza online è gratuito per guasti non imputabili a dolo, omissione, negligenza, colpa del C., modalità di funzionamento o mal funzionamento degli apparati del C..

15.3 Per la qualità del servizio offerto e gli eventuali rimborsi oltre che per il mancato raggiungimento del livello di qualità previsto dal Contratto e dai relativi allegati tecnici sottoscritti dal C., si rimanda alla Carta dei Servizi reperibile collegandosi al sito [www.enjoip.it](http://www.enjoip.it).

15.4 Per i servizi di manutenzione offerti si applicano le condizioni economiche contenute nel Contratto e negli allegati accettati dal C., reperibili collegandosi al sito [www.enjoip.it](http://www.enjoip.it).

15.5 L'erogazione del servizio di assistenza telefonica richiede inderogabilmente che l'apparato router collegato alla linea sia quello fornito da E., obbligatoriamente nelle configurazioni originali preimpostate da E..

#### 16. FORO COMPETENTE

16.1 Ai sensi dell'art. 1 - comma 11 della Legge 249/97 e della delibera 173/07/cons e successive modificazioni, per le controversie che dovessero insorgere tra il C. e E., gli stessi si obbligano ad esperire tentativo di conciliazione avanti all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - C.O.R.E.C.O.M., prima di agire in sede giurisdizionale. A tale fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine di trenta giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità, ad eccezione delle azioni di recupero crediti che sono espressamente escluse dal previo esperimento del tentativo di conciliazione.

16.2 Per ogni e qualsiasi controversia in sede giurisdizionale le parti reciprocamente convengono la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Bergamo.

#### 17. COMUNICAZIONI

17.1 Tutte le comunicazioni e gli avvisi scritti che il C. vorrà inoltrare a E. dovranno essere fatti pervenire: A) a mezzo posta raccomandata al recapito: Enjoip S.r.l. - Servizio Clienti, Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG); B) a mezzo di posta elettronica certificata PEC all'indirizzo: [enjoip@pecm.it](mailto:enjoip@pecm.it).

17.2 E. invierà eventuali comunicazioni od avvisi scritti unitamente alla comunicazione della emissione fattura. In caso di documentazione separata, E. potrà inviarla al C. anche via telex o email ove indicato.

#### 18. REGISTRAZIONE

18.1 Il presente Contratto non è soggetto a registrazione, salvo in caso d'uso.

#### 19. ONERI FISCALI

19.1 È a carico del C. ogni imposta o tassa inerente al presente Contratto.

#### 20. SERVIZI NON ANCORA ATTIVABILI

20.1 Il C. con la sottoscrizione del presente contratto può acquistare il Servizio che alla data di sottoscrizione non risulta ancora attivabile perché il territorio in cui quest'ultimo è collocato non risulta ancora servito con la predetta tecnologia.

20.2 Il C. dichiara di essere consapevole che il Servizio diverrà disponibile indicativamente entro 180 giorni solari della sottoscrizione del presente contratto, data indicativa esposta da operatore primario incaricato di sviluppare la predetta tecnologia nella zona interessata. Il C. riconosce che la data di pianificazione ha valore puramente indicativo e pertanto potrà essere suscettibile di modifiche e/o differimenti.

20.3 Il C. dichiara altresì di essere consapevole che le aree di sviluppo indicate dagli operatori primari incaricati potranno essere eliminate ed a tal proposito il servizio qui opzionato ed acquistato non potrà essere attivato, ciò senza che a E. possano essere addebitate responsabilità e/o possano essere avanzate richieste danni trattandosi di causa di forza maggiore non imputabile a E..

20.4 Il C., una volta che il servizio sarà attivabile, potrà recedere dal contratto con le modalità e le conseguenze già previste e precisate agli artt 8) e 9).

#### 21. SERVIZI TELEFONIA

21.1 In conformità a quanto disposto dall'art. 2 della delibera AGCOM 97/08/CONS, sue successive modifiche ed integrazioni e a tutela del C., E. applica all'attivazione dei servizi di telefonia le funzioni di "Blocco Selettivo Numerazioni" (di seguito soltanto "BSN") ovvero di preventivo sbarramento delle chiamate telefoniche verso le direttrici telefoniche sensibili di cui di cui all'art. 1, comma 1, lettera n) dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS, dirette verso le numerazioni di cui all'allegato n 1 al predetto allegato A.

21.2 E. può in ogni momento e senza l'obbligo di preavviso al C. applicare la funzione di BSN a direttrici telefoniche non precedentemente bloccate qualora le caratteristiche di costo e andamento statistico del numero di chiamate lo riconducano, a insindacabile giudizio di E. nella casistica di "numerazione sensibile".

21.3 Il C. ha la facoltà di ottenere in qualunque momento la modifica del proprio BSN utilizzando le procedure telematiche messe a disposizione da E. in conformità alle nor-

per il Cliente (firma per accettazione)

mative vigenti, reperibili sul sito web [www.enjoip.it](http://www.enjoip.it) con l'immediata entrata in funzione delle modifiche oppure compilando e inviando a mezzo email e/o fax dell'apposito modulo "Modulo modifica blocco selettivo di chiamata" nella versione vigente, disponibile sul sito web aziendale [www.enjoip.it](http://www.enjoip.it) con l'entrata in funzione delle modifiche entro un massimo di 8 ore lavorative.

21.4 Fermo restando la facoltà di E. a sospendere il servizio di telefonia qualora fossero rilevati volumi di traffico telefonico anomalo, il C. riconosce l'impossibilità per E. di prevenire totalmente tale evenienza. Resta pertanto fermo l'obbligo del C. di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico telefonico anomalo generato dalle apparecchiature del C. e gli eventuali costi di disattivazione.

21.5 Il C. è tenuto ad utilizzare i servizi di telefonia con listino dei costi a consumo di tipo "Flat", ovvero per i quali il corrispettivo o parte dei corrispettivi dovuti dal C. è quantificato in un canone indipendente dalla quantità di traffico telefonico generato, secondo i principi di "Uso Lecito del Servizio" ovvero astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi per i quali le linee telefoniche sono state attivate (es. call center, phone center, contact center e ogni altra attività di traffico telefonico massivo) ovvero secondo un profilo standard di traffico che non superi per 3 mesi almeno 2 delle seguenti condizioni: A) traffico giornaliero uscente sviluppato verso numeri fissi italiani non superiore a 300 minuti per utenza/linea o canale; B) traffico mensile uscente sviluppato verso numeri fissi italiani non superiore a 1500 minuti per utenza/linea o canale; C) traffico giornaliero uscente sviluppato verso cellulari italiani non superiore a 300 minuti per utenza/linea o canale; D) traffico mensile uscente sviluppato verso cellulari italiani non superiore a 1500 minuti per utenza/linea o canale. In caso di inosservanza del principio di "Uso lecito del Servizio di telefonia Flat", E. si riserva di interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi, di opzioni o promozioni o di applicare previa comunicazione al C. le condizioni economiche del piano tariffario abbinato al presente contratto (in questo caso il C. avrà la possibilità di esercitare il diritto di recesso) entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del C..

## 22. SERVIZI CONNETTIVITÀ

22.1 Il C. riconosce ed accetta che le prestazioni effettive dei servizi E. di collegamento ad Internet ed ad essi correlati (es.: telefonia VoIP, IPFax, ...) dipendono da mol-

teplici fattori non condizionabili dalla capacità operativa di E. quali: la distanza dalla centrale di smistamento del flusso di dati, il grado di congestione della rete, la qualità della rete di accesso, dall'impianto telefonico del C., le prestazioni degli apparati e software utilizzati, la capacità di risposta dei server contattati nonché, specificatamente per i collegamenti radio, dalla presenza di ostacoli naturali e/o artificiali e che pertanto E. non può assicurare in nessun modo la qualità e la continuità del Servizio. E. da parte sua garantisce fin d'ora che adotterà tutte le precauzioni tecnologiche per mantenere la continuità, l'efficienza dei servizi e limitare al massimo, ove possibile, ogni malfunzionamento e/o interruzione, così come indicato nella propria Carta dei Servizi reperibile sul sito [www.enjoip.it](http://www.enjoip.it).

22.2 E. può attivare ed erogare il servizio di connettività con una tecnologia di accesso diversa da quella inizialmente optata se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico/ambientale, ciò risulti opportuno per garantire una migliore efficienza del Servizio.

## 23. PORTABILITÀ DI NUMERI TELEFONICI

23.1 Il C. potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia (di seguito "Operatore Cedente") chiedendo a E. l'attivazione del servizio di Portabilità del Numero Telefonico (di seguito solo "SPP") che sarà prestato compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. Il servizio di SPP sarà attivato da E. entro circa 20 (venti) giorni lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso, salvo impedimenti tecnici indipendenti dalla volontà di E. che saranno resi noti al C..

23.2 Il C. prende altresì atto che: A) l'attivazione del servizio di SPP è, in base alla vigente normativa, subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio; B) la modifica rapporto contrattuale in essere con l'Operatore Cedente potrebbe comportare restrizioni nell'utilizzo di alcuni servizi telefonici supplementari ed aggiuntivi eventualmente sottoscritti con l'Operatore Cedente; C) poiché per l'attivazione dei Servizi è necessaria la collaborazione dell'Operatore Cedente quale assegnatario della numerazione telefonica originaria, E. non assume alcuna responsabilità per ritardi e disservizi causati da fatti imputabili all'Operatore Ce-

dente; D) Pur essendo la NP subordinata all'interruzione del rapporto contrattuale con l'Operatore Cedente, salvo diversa esigenza del Cliente, Enjoip consiglia comunque di notificare l'intenzione di recesso all'Operatore Cedente, nelle modalità da questi predisposte.

## 24. DURATA DEL CONTRATTO

24.1 Il contratto Servizi Connettività e Voce Full Home in Promozione prevede una durata minima di 24 mesi.

## 25. MEZZI DI GARANZIA: PEGNO IRREGOLARE

25.1 Alla sottoscrizione della proposta o nel corso del rapporto, E. può richiedere un deposito a titolo di garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del C., di importo pari a € 100,00 iva esente e su cui E. potrà rivalersi per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo nei confronti del C..

25.2 Il deposito è addebitato con la prima fattura immediatamente successiva all'attivazione.

25.3 La somma versata a titolo di deposito non è in nessun modo da considerarsi come fruttifero di interessi e/o soggetto ad alcun tipo di adeguamento finanziario.

25.4 La restituzione al C. avviene decorsi 90 giorni dalla cessazione dell'Abbonamento, in conformità dell'art. 1851 del Codice Civile, con la conseguente facoltà, per E., di effettuare la compensazione a fronte di inadempimenti del C..

25.5 E. potrà richiedere al C. un adeguamento del deposito con le modalità indicate all'art. 6.

## 26. DIRITTO DI RIPENSAMENTO AI SENSI DELL'ART. 52 DEL CODICE DEL CONSUMO

26.1 Se il Contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza il cliente consumatore ha diritto di recedere anticipatamente dal presente Contratto entro 14 giorni dalla data di sottoscrizione dello stesso ai sensi del D.lgs 21 febbraio 2014, n. 21, con le modalità e nelle forme indicate all'art. 8.

## 27. DISPOSIZIONI DIVERSE

27.1 Il Contratto, contiene l'accordo completo delle Parti sulla relativa materia e sostituisce ogni precedente accordo, intesa sia verbale, sia scritta, precedentemente tra di loro intervenuta.

27.2 Quallsivoglia modifica al Contratto dovrà rivestire forma scritta e dovrà risultare da un documento sottoscritto da o per conto della parte nei cui confronti la modifica venga invocata.

27.3 Il presente Contratto consta di n° 4 pagine compresa la presente.

Luogo e data

per Enjoip (timbro e firma per accettazione)

per il Cliente (firma per accettazione)

**FIRME PER ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO** - ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano espressamente tutte le clausole, pattuizioni e condizioni degli artt: 1.1) Composizione del Contratto; 2) Modalità di conclusione; 3) Attivazione ed installazione; 4) Apparecchiature; 5) Obblighi del Cliente; 6) Dati forniti dal cliente; 6.1) Obbligo di fornitura dei propri dati; 6.2) Obbligo di notifica delle variazioni; 6.3) Obbligatorietà di comunicazione dei dati; 6.4) Comunicazioni false e mendaci; 7) Funzionamento del Servizio; 7.1) Facoltà di Enjoip; 7.2) Limitazioni del Servizio; 8) Espressione del diritto di recesso; 8.1) Modalità; 8.2) Limitazioni; 8.4) Obblighi del Cliente 8.5) Restituzione apparati; 9) Costi per recesso; 9.1) Costi per recesso del Servizio; 10) Corrispettivi / fatturazioni / pagamenti; 10.2) Fatturazione; 10.3) Volumi di traffico telefonico anomalo; 10.4) Pagamento delle fatture; 10.5) Interessi di mora; 10.6) Contestazioni; 10.7) Sospensione del servizio; 10.8) Spese per riattivazione del servizio; 10.9) Riattivazione del Servizio; 11) Cessione del contratto; 12) Risoluzione del contratto; 13) Limiti di responsabilità ed indennizzi; 14) Portale clienti online; 15) Segnalazione guasti; 15.2) Limitazioni al servizio di assistenza; 16) Foro competente; 17) Comunicazioni; 18) Registrazione; 19) Oneri fiscali; 20) Servizi non ancora attivabili; 21) Servizi di telefonia; 22) Servizi di connettività; 23) Portabilità di numeri telefonici; 24.1) Durata del Contratto; 25) Mezzi di garanzia: pegno irregolare; 25.1) Facoltà di Enjoip; 25.2) Addebito; 25.3) Interessi; 25.4) Restituzione; 25.5) Adeguamenti; 27.1) Competenza del contratto; 27.2) Modifiche al contratto. Per condizioni di recesso e condizioni di recesso anticipato si rimanda agli artt 8) 8.1) 8.2) 8.3) 8.4) 8.5) 9) 9.1) 9.2).

Luogo e data

per il Cliente (firma per accettazione)

## PRIVACY POLICY ENJOIP

Informativa all'interessato in relazione al trattamento di dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679

Il trattamento dei dati personali da parte di ENJOIP avviene nel rispetto delle garanzie previste dalla normativa vigente sulla tutela della privacy la quale opera nei confronti del Cliente in qualità di "responsabile esterno del trattamento" e pertanto si impegna ad acquisire eventuali dati personali per le finalità e secondo le modalità stabilite nel presente documento.

Con l'accettazione del presente contratto, il Cliente designa quindi ENJOIP come responsabile esterno del trattamento dei dati personali.

Il Titolare del trattamento è ENJOIP S.r.l., con sede legale in Via Boffalora, 4 – 24048 Treviolo (BG) nella persona del legale rappresentante pro tempore. I dati di contatto sono: Tel: 02.84990020 Fax: 02.84990021 mail: [privacy@enjoip.it](mailto:privacy@enjoip.it) PEC: [enjoip@pecm.it](mailto:enjoip@pecm.it)

Il Responsabile del trattamento Dati (DPO) è domiciliato presso questa società, i cui dati di contatto sono: Tel: 02.84990020 Fax: 02.84990021 mail: [dpo@enjoip.it](mailto:dpo@enjoip.it)

L'informativa completa è disponibile all'indirizzo web: [www.enjoip.it/privacy](http://www.enjoip.it/privacy)

**RILASCIO DEL CONSENSO** - Io sottoscritto/a dichiaro di aver ricevuto l'informativa che precede, alla luce dell'informativa ricevuta:

**ESPRIMO IL CONSENSO**

al trattamento dei miei dati personali anche di natura particolare se necessari per le finalità di fornitura, come indicato nell'informativa che precede.

**NON ESPRIMO IL CONSENSO**

**Il conferimento dei dati è facoltativo, tuttavia la sua mancanza non ne consentirà l'esecuzione del contratto**

**ESPRIMO IL CONSENSO**

alla raccolta e trattamento al fine di promuovere prodotti e servizi offerti dalla stessa Enjoip, come indicato nell'informativa che precede.

**NON ESPRIMO IL CONSENSO**

**ESPRIMO IL CONSENSO**

alla raccolta e trattamento dei dati personali ai fini di promuovere prodotti e servizi, ai fini di marketing, alle società del gruppo Enjoip, come indicato nell'informativa che precede.

**NON ESPRIMO IL CONSENSO**

Luogo e data

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)