



Rivenditore: _____
Codice cliente: _____

Gentile Cliente, la informiamo che, per richiedere l'attivazione del servizio dovrà, dopo aver letto ed accettato le "condizioni generali di contratto" che seguono, inviare il presente modulo, debitamente compilato in ogni sua parte e con copia di un valido documento di riconoscimento, a Flynter Networking S.r.l. - Via Emilia 2 Esp C - 09094 Marrubiu (OR) o via PEC all'indirizzo PEC flynter@pec.it oppure consegnarlo presso il rivenditore di zona. Il Cliente si impegna sin d'ora a mantenere costantemente aggiornata la "scheda cliente" comunicando tempestivamente eventuali variazioni. In difetto le informazioni fornite dal Cliente saranno le uniche utilizzate da Flynter per qualsiasi tipo di comunicazione o notificazione allo stesso. Al fine di garantire la corretta operatività del servizio, Flynter fornirà al Cliente, per tutta la durata contrattuale e nei limiti della propria disponibilità, un servizio gratuito di assistenza tecnica. Il servizio si intende attivato a far data dall'installazione e collaudo da parte di un tecnico incaricato da Flynter, seguirà comunicazione via e-mail, via fax o via posta ordinaria al Cliente dell'avvenuta attivazione.

SCHEDA CLIENTE (DATI SOCIETARI)

Ragione sociale			
Nome (Rappresentante legale)		Cognome (Rappresentante legale)	
Indirizzo (Sede Società)		Località (Sede Società)	
CAP (Sede Società)	Comune (Sede Società)	Provincia (sede Società)	
Partita IVA (solo per il servizio aziendale)	Codice Fiscale (Società)	Indirizzo e-mail (al quale saranno inviate fatture e comunicazioni)	
Telefono Fisso	Telefono Mobile	Fax	
Documento (Rappresentante Legale, Tipo)	Documento (numero)	Rilasciato da	In data
Indirizzo di installazione			

PAGAMENTO CON CARTA DI CREDITO (da compilare solamente se il metodo di pagamento è carta di credito)

Tipologia carta (visa o mastercard)	Numero carta	Nome e cognome titolare carta	Scadenza carta	CVV
La firma conferma la volontà del Cliente di effettuare il pagamento delle somme dovute a titolo corrispettivo dei Servizi per mezzo carta di credito. Conferma, inoltre, l'impegno del Cliente di comunicare a Flynter qualunque variazione relativa alla Carta stessa. Con la firma il Cliente presta il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di Credito a Flynter di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa, anche se effettuata in anticipo alla comunicazione a lui diretta.				
Data: _____		Firma sottoscrittore X _____		

PAGAMENTO TRAMITE ADDEBITO DIRETTO SEPA (da compilare solamente se il metodo di pagamento è tramite addebito diretto SEPA)

IBAN	Banca	Agenzia	
Nome e Cognome sottoscrittore (persona autorizzata ad operazioni sul conto)		Indirizzo (persona autorizzata ad operazioni sul conto)	
Codice Fiscale (persona autorizzata ad operazioni sul conto)	Note		
Il sottoscrittore autorizza la banca a margine ad addebitare sul c/c indicato, nella data di scadenza dell'obbligazione o data prorogata d'iniziativa del creditore (ferma restando la valuta originaria concordata), tutti gli ordini elettronici inviati dall'Azienda e contrassegnati con le coordinate dell'Azienda creditrice (cod. SIA A6QPM), a condizioni che vi siano disponibilità sufficienti e senza necessità per la banca di inviare relativa contabile di addebito. Il sottoscrittore ha facoltà di opporsi all'addebito entro la data di scadenza o data prorogata del creditore. Le parti hanno facoltà di recedere in ogni momento dal presente accordo, con un preavviso pari a quello previsto nel contratto di conto corrente per il recesso da quest'ultimo rapporto, da farsi mediante comunicazione scritta. Il sottoscrittore prende atto che sono applicate le condizioni già indicate nel contratto di conto corrente, in precedenza sottoscritto tra le parti, o comunque rese pubbliche presso gli sportelli della banca e per tempo vigenti. Per quanto non espressamente previsto dalle presenti disposizioni, sono applicabili le "norme che regolano i conti correnti di corrispondenza e servizi connessi" a suo tempo sottoscritte dalle parti, che formano parte integrante del presente contratto. La modalità di pagamento tramite ADDEBITO DIRETTO SEPA bancario è sottoscrivibile da tutte le utenze titolari di partita IVA, mentre per gli utenti privati sarà possibile se sottoscrivono il presente contratto con un importo di canone mensile pari o superiore ad € 20,00 con fatturazione bimestrale o per importi inferiori ad € 20,00 con periodicità minima di fatturazione quadrimestrale.			
Data: _____		Firma sottoscrittore X _____	

INSTALLAZIONE

Il cliente dichiara di aver letto e di accettare eventuali possibili costi aggiuntivi secondo quanto indicato nell'allegato "Tabella prezzi dei servizi di installazione e di assistenza post installazione"

Data: _____ Firma sottoscrittore X _____

Informativa art. 13 D.Lgs. 196/2003 Ai sensi dell'articolo 13 del d. lgs. 196/2003 (la "Legge"), Flynter informa il Cliente, che ne prende atto, del fatto che i dati personali forniti dal Cliente potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da Flynter Networking S.r.l., Via Emilia 2 Esp C, 09094 Marrubiu (OR). Il titolare del trattamento è Flynter Networking S.r.l. Tale trattamento è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal rapporto contrattuale e, quindi, non necessita del consenso del Cliente. Ai sensi dell'art. 7, d. lgs. 196/2003, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra cui consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare: Flynter Networking S.r.l., Via Emilia 2 Esp C, 09094 Marrubiu (OR). Flynter si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a Flynter espresso consenso alla trasmissione da parte di questa dei propri dati a soggetti da lei delegati per l'espletamento di servizi tecnici e amministrativi connessi con l'oggetto del presente contratto e che abbiano firmato un impegno di riservatezza. Nel caso in cui il Cliente abbia scelto di pagare i corrispettivi dovuti a Flynter per l'erogazione del Servizio mediante addebito degli stessi su carta di credito, il Cliente presta il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito a Flynter di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa, anche se effettuata in anticipo rispetto alla comunicazione a lui diretta. Il Cliente può consentire a Flynter di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali interattive. Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, Flynter adatterà le necessarie misure tecniche ed organizzative. Flynter e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, come pure i dati e le comunicazioni trasmessi per mezzo del Servizio, e a non divulgarli ad alcuno senza il consenso dell'altra parte, salvo che siano già in possesso di chi li riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio non in conseguenza della violazione del presente obbligo di riservatezza ovvero siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. E' fatta salva la possibilità per Flynter e per il Cliente di trasmettere tali informazioni, dati e comunicazioni ai propri dipendenti o incaricati che necessitano di conoscerle ai fini del trattamento degli stessi consentito dal Contratto. Il Cliente autorizza Flynter Networking S.r.l. di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali interattive.

- Riportiamo di seguito per esteso l'articolo 7 del decreto legislativo n. 196/2003:
- Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti
1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
 2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
 3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
 4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Firma Sottoscrittore X _____

Ai sensi e per gli effetti degli art. 1341-1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di aver letto attentamente le "condizioni generali di contratto versione 0102171.0" e di accettare espressamente ed in modo specifico le clausole di cui agli articoli: 2 (modalità di adesione e attivazione del servizio) 3 (durata del contratto - recesso), 4 (condizioni e limitazioni per l'utilizzo del servizio), 5 (assistenza commercial, tecnica e segnalazione guasti), 6 (apparecchiature e dispositivi; noleggio, comodato d'uso gratuito e garanzia), 7 (corrispettivi, fatturazione e pagamenti), 8 (modifica delle condizioni contrattuali e variazioni nell'erogazione del servizio, 9 (obbligazioni e garanzie da parte del cliente), 10 (clausola risolutiva espressa), 11 (riservatezza e protezione dei dati personali), 12 (disposizioni varie - comunicazioni, 13 (divieto di cessione, 14 (reclami e indennizzi), 15 (tentativo di conciliazione), 16 (foro competente). Per accettazione:

Data: _____ Firma Sottoscrittore X _____

Data: _____ Firma **X** _____

RICHIESTA DI ATTIVAZIONE SERVIZI FLYNTER UTENTI PRIVATI (PREZZI IVA INCLUSA)						
Offerta commerciale	Download	Upload	MCR	Servizi aggiuntivi	Costo attivazione	Canone mensile
	Mbps	Mbps	Kbps		€	€
SERVIZI VOIP					Costo attivazione	Costo mensile
Linea telefonica VOIP con n. 1 numerazione urbana. Tariffazione prepagata. Adattatore telefonico ATA incluso in comodato d'uso gratuito da restituire a termine contratto corredato della scatola originale e degli accessori. Il servizio erogato prevede la fornitura di una linea telefonica VOIP con numerazione geografica e prefisso locale. Ogni numerazione aggiuntiva alla prima prevede un costo di canone mensile pari a € 3,00.					€	€
VOIP, n° di telefono geografico/i aggiuntivo/i					€	€
Portabilità n° telefonico altro operatore						
Numero telefonico.....						
Operatore attuale del numero Codice segreto					€	€
Tipologia linea PSTN ISDN						
Riferimento offerta n° da considerarsi parte integrante del presente contratto					vedi offerta	vedi offerta

RICHIESTA ATTIVAZIONE SERVIZI FLYNTER UTENTI BUSINESS (PREZZI IVA ESCLUSA)						
Offerta commerciale	Download	Upload	MCR	Servizi aggiuntivi	Costo attivazione	Canone mensile
	Mbps	Mbps	Kbps		€	€
SERVIZI VOIP					Costo attivazione	Costo mensile
Linea telefonica VOIP con n. 1 numerazione urbana. Tariffazione prepagata. Adattatore telefonico ATA incluso in comodato d'uso gratuito da restituire a termine contratto contratto corredato della scatola originale e degli accessori. Il servizio erogato prevede la fornitura di una linea telefonica VOIP con numerazione geografica e prefisso locale. Ogni numerazione aggiuntiva alla prima prevede un costo di canone mensile pari a € 2,50.					€	€
VOIP, n° di telefono geografico/i aggiuntivo/i					€	€
Portabilità numerazione telefonica altro operatore						
PSTN / RTG					€	€
ISDN BRI: principale aggiuntivo/i						
Operatore attuale del numero Codice segreto						
Portabilità numerazione telefonica altro operatore						
PSTN / RTG					€	€
ISDN BRI: principale aggiuntivo/i						
Operatore attuale del numero Codice segreto						
Portabilità numerazione telefonica altro operatore						
PSTN / RTG					€	€
ISDN BRI: principale aggiuntivo/i						
Operatore attuale del numero Codice segreto						
Portabilità numerazione telefonica altro operatore						
PSTN / RTG					€	€
ISDN BRI: principale aggiuntivo/i						
Operatore attuale del numero Codice segreto						
Riferimento offerta n° da considerarsi parte integrante del presente contratto					vedi offerta	vedi offerta

La velocità di connessione è espressa in Kbps. L'MCR indica la banda minima garantita in ambo le direzioni. L'effettiva velocità dipende dal livello di congestione della rete e del server a cui ci si collega. Salvo diversa indicazione gli apparati di collegamento (CPE wireless, ATA voip) sono forniti in comodato d'uso gratuito per tutta la durata del contratto.

MODALITA' E PERIODICITA' PAGAMENTI (Tutte le scadenze dei canoni sono da considerarsi nella forma "ANTICIPATA")						
Periodicità pagamento canoni:	Stagionale	Mensile	Bimestrale	Trimestrale	Quadrimestrale	Semestrale Annuale
Metodo pagamento:	Carta di credito	Addebito diretto SEPA	Bonifico bancario	Contanti		
Salvo diversa indicazione scritta, all'atto della sottoscrizione del presente contratto, il cliente è tenuto al pagamento anticipato dei costi di attivazione e della prima rata dei canoni. I canoni si intendono nella forma bimestrale anticipata salvo diversi accordi presi tra le parti. Gli utenti "privati" dovranno effettuare il pagamento entro le ore 24.00 del giorno di scadenza. Se il pagamento non avviene entro i 5 (cinque) giorni successivi alla data di scadenza il servizio viene sospeso e riattivato a pagamento avvenuto.						

**ALLEGATO - Opzione VoIP****1. PREMESSA**

1.1 Il presente allegato forma parte integrante del contratto avente ad oggetto il servizio Flynter e disciplina, in particolare, le condizioni relative all'Opzione VoIP ovvero il servizio di telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) descritto sul sito www.flynter.eu.

1.2 Per quanto non espressamente ivi previsto, si rinvia al contratto Flynter.

2. OGGETTO

2.1 L'Opzione VoIP è destinata esclusivamente a Clienti che abbiano già un Servizio di accesso ad internet Flynter attivo e consente agli stessi di effettuare e ricevere telefonate su rete fissa e su rete mobile sia nazionale che internazionale.

2.2 L'Opzione VoIP consente di ottenere una nuova numerazione o di migrare il proprio numero telefonico da un altro operatore telefonico.

3. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE

3.1 Flynter offre e fornisce l'Opzione VoIP ai Clienti Flynter mediante una tra le seguenti modalità: a) l'opzione VoIP è già inclusa nel servizio Flynter prescelto e pertanto compreso nel canone del servizio Flynter. In questo caso l'ordine relativo all'Opzione VoIP può essere inserito contestualmente all'acquisto del Servizio Flynter oppure successivamente al medesimo; b) il Cliente può scegliere di acquistare l'Opzione VoIP, contestualmente o successivamente, attraverso il sito www.flynter.eu poiché nel servizio Flynter prescelto l'opzione medesima non è inclusa. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e alle tariffe è consultabile sul sito www.flynter.eu, nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

3.2 L'attivazione dell'Opzione VoIP avverrà, in entrambi i casi sopra menzionati, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione da parte del Cliente di eventuali documenti richiesti, salvo impedimenti tecnici non imputabili a Flynter.

4. UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1 Per il funzionamento dell'Opzione VoIP, Flynter fornirà in comodato d'uso al Cliente un apposito apparato hardware dotato di porta analogica RJ-11 per il collegamento di un apparato telefonico (telefono fisso o cordless), denominato Flynter Box.

4.2 Flynter indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione dell'Opzione VoIP i dettagli necessari per l'utilizzo.

5. PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE TELEFONICA

5.1 Ai sensi delle Delibere AGCOM 274/07/CONS, 41/09/CIR, 23/09/CONS, 35/10/CONS, 52/09/CONS, il cliente che intende migrare a Flynter, cambiando operatore, può mantenere il proprio numero telefonico, chiedendo direttamente a Flynter, l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP").

5.2 Il Cliente DELEGA la società Flynter Networking S.r.l. a richiedere all'Operatore telefonico di riferimento l'attivazione, in nome e per conto, del servizio di Service Provider Portability e dichiara di voler mantenere in esercizio il/i numero/i indicato/i nel Contratto nell'ambito dei servizi forniti in esecuzione al Contratto stesso. Il Cliente richiede pertanto che sia attivata la procedura di Service Provider Portability e dichiara di volere recedere dal rapporto contrattuale con l'attuale OLO gestore del/dei numero/i specificato/i. Il Cliente da quindi mandato a Flynter Networking S.r.l. per l'inoltro, tramite l'OLO di riferimento, del relativo ordine e della dichiarazione di recesso oggetto della presente richiesta e per ogni altra operazione necessaria per l'attivazione del servizio secondo le norme vigenti.

5.3 Il Cliente dovrà richiedere ad Flynter l'attivazione del servizio di SPP contestualmente all'ordine di acquisto dell'Opzione VoIP, comunicandogli il suo codice di migrazione. Non è necessario pertanto che il cliente comunichi il recesso al vecchio operatore, sarà Flynter a trasmettere al vecchio operatore quanto necessario per l'interruzione del precedente rapporto contrattuale.

6. DURATA E RECESSO

6.1 L'Opzione VoIP, trattandosi di accessorio del servizio internet Flynter, avrà la medesima durata di quest'ultimo e si intende a tempo indeterminato, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione del medesimo.

6.2 Resta inteso che il recesso, la risoluzione o la cessazione per qualsiasi causa del contratto relativo al Servizio internet Flynter, comporterà

altresì la risoluzione dell'Opzione VoIP, secondo le modalità descritte all'articolo 10 del contratto medesimo.

6.3 Flynter ha altresì la facoltà di recedere in qualsiasi momento dalla sua Opzione VoIP, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r o all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente ai sensi dell'art. 12.3 del contratto.

6.4 Nel momento in cui intervenga il recesso da parte di Flynter, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo eventualmente dovuto per tutto il periodo di fruizione dell'Opzione VoIP. Qualora il Cliente vanti un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione dell'Opzione VoIP, terminato a seguito del recesso, Flynter provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento dell'Opzione VoIP mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione della stessa.

6.5 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dall'Opzione VoIP, in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - Flynter Networking S.r.l. - Via Emilia 2 Esp C - 09094 Marrubiu (OR) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di Flynter.

6.6 Nell'ipotesi di cui all'art. 6.5 del presente Allegato, Flynter avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo fisso pari ad euro 24,40 (ventiquattro/40) IVA inclusa per il ristoro dei costi sostenuti. In tal caso, resta inteso che la disattivazione dell'opzione da parte di Flynter avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.

6.7 Flynter si riserva la facoltà di risolvere l'Opzione VoIP, secondo le modalità previste nell'art. 10.1 del contratto Flynter, in tutte le seguenti ipotesi:

a) il Cliente utilizzi impropriamente l'Opzione VoIP al fine di effettuare chiamate vocali ad utenze telefoniche riconducibili a persone giuridiche e/o fisiche che, direttamente o indirettamente, riconoscano al Cliente stesso compensi in denaro e/o vantaggi patrimoniali di qualsiasi natura;

b) il Cliente utilizzi impropriamente il Servizio al fine di esercitare continuamente e professionalmente attività outbound di telemarketing e/o telemarketing.

In tutte le suddette ipotesi di utilizzo improprio dell'Opzione VoIP da parte del Cliente, senza incorrere in alcuna responsabilità, Flynter si riserva la facoltà di sospendere e/o di interrompere l'opzione qualora, entro 5 (cinque) giorni dalla ricezione di espressa diffida a mezzo raccomandata a/r, il Cliente non interrompa immediatamente ogni condotta lesiva contestata. Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà di Flynter di agire nelle sedi giurisdizionali opportune a tutela dei propri diritti.

7. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

7.1 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'Opzione VoIP non è paragonabile, quanto a tecnologia, ai servizi di telefonia tradizionali (PSTN), pertanto, in considerazione delle predette caratteristiche tecniche, Flynter non presta garanzie in ordine alla qualità delle chiamate nonché in ordine alla possibilità di comunicare con terzi in qualsiasi momento. In tal senso nessun danno potrà essere imputabile ad Flynter.

7.2 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che solo il corretto funzionamento del Servizio Flynter e la sussistenza delle condizioni tecniche minime di utilizzo previste per il detto servizio consentono una regolare fruizione dell'Opzione VoIP.

7.3 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'Opzione VoIP non garantisce la possibilità di effettuare chiamate a numeri di emergenza ed a servizi o numerazioni cosiddetti "premium" o non geografici e del fatto che sia essenziale mantenere la coerenza fra il comune di installazione geografica di Flynter e il prefisso del distretto telefonico richiesto con l'Opzione VoIP stessa. Nessuna responsabilità, richiesta, danno o perdita potrà pertanto essere effettuata dal Cliente e/o da terzi a Flynter come conseguenza dell'utilizzo dell'Opzione VoIP per contattare i predetti servizi o numerazioni "premium" o non geografici o per chiamate a numeri di emergenza.

7.4 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza che la raggiungibilità di alcuni prefissi internazionali/speciali potrebbe essere temporaneamente o definitivamente inibita per motivi anti-frode o tecnici, anche dipendenti dai fornitori delle direttrici di traffico telefonico e non direttamente da Flynter. Per conoscere i dettagli in ordine ai prefissi contattabili è possibile consultare il sito www.flynter.eu.

7.5 Flynter non sarà responsabile per alcun danno diretto o indiretto, perdita di dati, di opportunità, di somme, ricavi o di utili, come conseguenza dell'uso dell'Opzione VoIP o dell'incapacità di usarla, di un accesso non autorizzato al Servizio o di un malfunzionamento o interruzione o impossibilità di ricezione e trasmissione di dati. Nessuna richiesta di rimborso o di risarcimento per danni diretti od indiretti, o per qualunque altro titolo, derivanti dall'utilizzo dell'Opzione VoIP potrà pertanto essere rivolta od effettuata dal Cliente e/o da terzi a Flynter.

7.6 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati funzionali all'erogazione dell'Opzione VoIP di Flynter, dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, Flynter avrà facoltà di sospendere l'Opzione VoIP in ogni momento, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a Flynter perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

7.7 Il Cliente potrà comunicare a Flynter le eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

7.8 Flynter non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dell'Opzione VoIP causati da: a) utilizzo della stessa in difformità delle istruzioni ricevute; b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; c) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da Flynter; d) forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da Flynter e dipendenti da fatti naturali o dei terzi, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi; e) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza ed infortunistica.

7.9 Flynter non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore. In nessun caso Flynter sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

8. ASSISTENZA COMMERCIALE, TECNICA E SEGNALEZIONE GUASTI

8.1 In caso di guasto o disservizio nell'erogazione dell'Opzione VoIP, per il ripristino della stessa non è previsto alcun vincolo temporale.

9. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

9.1 Per l'Opzione VoIP, il Cliente corrisponderà a Flynter, qualora non inclusa nel pacchetto connettività e quindi a pagamento, oltre all'eventuale canone mensile e ad un eventuale importo una tantum a titolo di costo di attivazione, l'importo delle ricariche eventualmente acquistate, il tutto come indicato nelle schede dei servizi presenti sul sito di Flynter e reperibili all'indirizzo www.flynter.eu. Al riguardo Flynter emetterà fattura in formato elettronico in riferimento ai costi dell'Opzione VoIP, disponibile presso l'area riservata del cliente e scaricabile dal medesimo in qualsiasi momento.

9.2 Qualora l'Opzione VoIP venisse richiesta successivamente rispetto all'acquisto del servizio di accesso internet Flynter, il Cliente dovrà corrispondere un importo a copertura delle spese di spedizione dell'apparato hardware che Flynter cederà in comodato d'uso gratuito o in alternativa il corrispettivo di € 35,00 (trentacinque) quale consegna ed installazione da parte di un tecnico incaricato da Flynter.

PRESTAZIONI DEL SERVIZIO VoIP

Il servizio Opzione VoIP consente al Cliente, dotato di adeguato accesso ad Internet a larga banda, di effettuare e ricevere chiamate telefoniche attraverso la realizzazione di una ulteriore linea telefonica virtuale in VoIP. Per tale motivo il servizio non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come una applicazione a valore aggiunto erogabile su un accesso ad Internet a banda larga. In questo senso è evidente che le funzionalità del servizio non verranno garantite in caso di congestione della rete Internet o di scarsi livelli di qualità del servizio (quali ad es. banda garantita, latenza, ecc.).

Tariffe applicate per le chiamate: Prezzo al minuto tariffato al secondo, alle tariffe riportate al sito internet www.flynter.eu da considerarsi come allegato al presente contratto.

Costo delle chiamate originate dalla rete telefonica tradizionale verso utenti: il prezzo è definito dai vari gestori telefonici ed è pari a quello comunemente applicato per le chiamate verso identificativi geografici.

Numerazioni Geografiche: La numerazione geografica potrà essere assegnata da Flynter all'utente finale in accordo al piano regolatore telefonico nazionale.

Numerazioni raggiungibili dal Cliente: L'accesso diretto alla rete telefonica viene configurato di default con il blocco chiamate ai servizi Premium (144, 166, 89X), le numerazioni 70X. Sono consentite le chiamate uscenti da rete fissa, verso numerazioni fisse e mobili, nazionali e internazionali, verso tutti i Numeri Verdi e ad addebito ripartito, verso gli 199 Telecom Italia e di altri Operatori o raggiungibili e verso i Servizi customer care di Telecom Italia (191) e degli Operatori Mobili Nazionali e il Servizio 1254.

Raccomandazioni: Flynter suggerisce il mantenimento in esercizio di un numero adeguato di linee telefoniche Telecom Italia da destinarsi ai servizi FAX, Modem e POS del Cliente oltre che a garantire l'accesso alle numerazioni non geografiche non supportate dal servizio VoIP. Tali linee avranno anche la funzione di back-up in condizioni di interruzioni del circuito a Banda Larga del Cliente.

Inoltre:

i FAX vengono supportati alla velocità massima di 9600 kbp/s sia in trasmissione che in ricezione e non sono garantiti;

i POS per carte di credito e bancomat vengono supportati su linee analogiche verso numeri geografici e numeri non geografici, a seconda del gestore di appartenenza e previo test in fase di installazione degli apparati e non sono garantiti;

le connessioni via modem sono supportate su linee analogiche alla velocità massima di 28800 kbp/s e non sono garantite;

le chiamate ISDN dati 64Kbps non sono supportate.

le apparecchiature decedicate non sono supportate.

Attenzione: la normativa in vigore non permette il servizio di portabilità (SPP) al di fuori del distretto di appartenenza della numerazione da portare.

Flynter garantisce il Servizio in condizioni normali di funzionamento. In caso di mancanza di energia elettrica il Servizio non sarà disponibile anche per i numeri di emergenza. Sarà responsabilità del Cliente garantire la continuità dell'erogazione di energia elettrica ai propri apparati con gruppo di continuità.

Data: _____ Firma **X** _____**ALLEGATO - TABELLA PREZZI DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE, DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE, DEI SERVIZI DI DISATTIVAZIONE E DISINSTALLAZIONI (PREZZI IVA INCLUSA)**

INSTALLAZIONE BASE IMPIANTO FLYNTER	
Comprende la posa in opera e la configurazione dell'antenna CPE ricevente su una palina pre-esistente (palo antenna TV con sufficiente spazio o simili), il cablaggio volante a vista di lunghezza massima 25m tra la CPE e il punto di terminazione lato cliente con eventuale foro di attraversamento parete muraria 40cm. Il cliente deve fornire un facile accesso in sicurezza nel punto di installazione. E' a carico del cliente l'eventuale noleggio di macchine operatrici e/o apparecchiature (cestello, ponteggio, etc. etc.) necessarie all'accesso presso il punto di installazione. La durata massima della lavorazione è di 2 ore. Ogni ora aggiuntiva ha un costo pari a 24,00 €.	€ 149,00
SERVIZI ACCESSORI ALL'INSTALLAZIONE STANDARD	
Fornitura e posa in opera di staffa da balcone con fissaggio su ringhiera	€ 25,00
Fornitura e posa in opera di staffa angolare con fissaggio a muro	€ 35,00
Fornitura e posa in opera di staffa a muro per fissaggio palina (includere n.2 staffe)	€ 35,00
Fornitura e posa in opera di palina metallica	€ 15,00 / mt
Canalizzazione sottotraccia in tubazione / canalina esistente	€ 0,00
Fornitura e posa in opera di canalina esterna	€ 5,00 / metro lineare
Lavorazione generica	€ 24,00 / ora
RICAMBI PER COMPONENTI DANNEGGIATI E/O FUORI GARANZIA	
Alimentatore CPE generica	€ 15,00
Splitter POE, power injector	€ 15,00
Scheda madre CPE generica	€ 60,00
Modulo radio CPE generica	€ 34,00
Corpo esterno CPE generica	€ 100,00
Antenna completa CPE (Customer Premises Equipment) Antenna esterna	€ 134,00
Adattatore ATA VOIP	€ 60,00
Alimentatore ATA VOIP	€ 20,00
Router Wireless Base	€ 35,00
Router Wireless Evolution	€ 65,00
Disinstallazione/installazione componenti danneggiati on-site	€ 30,00
Diritto di chiamata per disinstallazione dispositivi per disdetta servizi Flynter	€ 50,00
Diritto di chiamata per attività accessori e (non effettuate contemporaneamente alla prima installazione)	€ 10,00
La fatturazione può essere effettuata da Flynter Networking S.r.l. o da altra ditta esterna incaricata della esecuzione delle lavorazioni	

ALLEGATO - INFORMAZIONI UTILI

RECAPITI ASSISTENZA TECNICA	
E-mail	supporto@flynter.eu
Telefono	0783 / 1925231
Fax	0783 / 1925484
SERVER DNS	
DNS Primario	192.168.168.2
DNS Secondario	192.168.192.50
SERVER DELLA POSTA ELETTRONICA	
Server SMTP, posta in uscita	mail.flynter.eu
Server POP3/IMAP, posta in ingresso caselle email di altri operatori	Chiedere al relativo operatore

ALLEGATO - RAPPORTO TECNICO DI INTERVENTO

Descrizione prodotto	Q.tà	Prezzo unitario	Barrare se gratuito	Totale prodotto
Installazione base		€ 149,00		€
Attivazione		€		€
SERVIZI ACCESSORI ALL'INSTALLAZIONE BASE				
		€		€
		€		€
		€		€
		€		€
Il cliente dichiara di voler pagare l'importo riportato nel rigo "Totale importo" del presente documento "ALLEGATO - RAPPORTO TECNICO DI INTERVENTO" con una delle modalità di seguito elencate (per le modalità contanti al tecnico, assegno al tecnico le fatture verranno emesse al momento dell'incasso da parte del tecnico, per la modalità bonifico diretto a Flynter e carta di credito attraverso la propria area utente nella sezione fatture la fattura verrà emessa con stato non pagata e messa con lo stato pagata solo alla conferma del ricevimento del pagamento della fattura stessa.				Totale importo €
Modalità: contanti al tecnico assegno al tecnico bonifico diretto a Flynter carta di credito attraverso la propria area utente nella sezione fatture addebito diretto SEPA				
TEST ESEGUITI ALL'ATTO DELL'INSTALLAZIONE DEI SERVIZI FLYNTER				
Ping (test di latenza)				PASS
Speedtest (test di velocità)				PASS
WiFi (bontà è copertura del segnale)				PASS
VOIP (test di bontà della chiamata)				PASS
Altro (descrivere test)				PASS

Data: _____ Firma **X** _____**ALLEGATO – SLA (Service Level Agreement)****1. Introduzione**

Il presente documento definisce i livelli di servizio, i tempi di ripristino di eventuali guasti e le modalità di attivazione dei piani di compensazione nel caso in cui il servizio non fosse conforme ai parametri indicati. Il documento Service Level Agreement è parte sostanziale e integrante del documento dell'offerta commerciale sottoscritta e dei relativi allegati; integra e non sostituisce quanto definito nelle Condizioni Generali di Contratto.

2. Disponibilità del servizio

La disponibilità del servizio è calcolata su base trimestrale facendo riferimento ai trimestri solari secondo la seguente formula:

$$DS = \frac{[(\text{giorni_trimestre} * 24 - \text{ore_disservizio_trimestre}) / (\text{giorni_trimestre} * 24)] * 100}{100}$$

Si definisce disservizio un guasto bloccante, ovvero un evento che non consente l'utilizzo del servizio offerto.

Ai fini del calcolo dell'indice di disponibilità la durata di un disservizio viene arrotondata al numero di ore più prossimo. Ad esempio un disservizio di 2 h e 25 min viene considerato pari a 2 h, mentre un disservizio di 2h e 35 min viene considerato pari a 3 h.

La seguente tabella mostra i parametri che Flynter è in grado di garantire nel caso di sottoscrizione di un contratto con tempi di intervento e ripristino dei servizi SLA-24, SLA-48, SLA-BU e SLA-NO.

Tabella 1: Disponibilità del servizio

SLA-24	
Parametri	Disponibilità
Periodo di Utilizzabilità del Servizio	24x7x365
Periodo di Presidio	24x7x365
Accesso ai servizi dati Internet	96,70%
Tempi di ripristino del servizio	Entro 24 ore lavorative successive all'apertura della segnalazione effettuata da parte del cliente nella fascia oraria 09:00 – 13:00 e 15:30 – 18:30 dal lunedì al venerdì escluso i giorni festivi
SLA-48	
Parametri	Disponibilità
Periodo di Utilizzabilità del Servizio	24x7x365
Periodo di Presidio	24x7x365
Accesso ai servizi dati Internet	95,50%
Tempi di ripristino del servizio	Entro 48 lavorative successive all'apertura della segnalazione effettuata da parte del cliente nella fascia oraria 09:00 – 13:00 e 15:30 – 18:30 dal lunedì al venerdì escluso i giorni festivi
SLA-BU	
Parametri	Disponibilità
Periodo di Utilizzabilità del Servizio	24x7x365
Periodo di Presidio	24x7x365
Accesso ai servizi dati Internet	99,95%
Tempi di ripristino del servizio	Nessuno in quanto il servizio primario è provvisto di backup (WDSL o ADSL)
SLA-NO	
Parametri	Disponibilità
Periodo di Utilizzabilità del Servizio	24x7x365
Periodo di Presidio	24x7x365
Accesso ai servizi dati Internet	93,00%
Tempi di ripristino del servizio	Flynter interverrà senza vincoli temporali per il ripristino del servizio

In caso di mancato raggiungimento dei parametri di disponibilità del servizio su esposti, il Cliente potrà richiedere a Flynter l'attivazione dei seguenti piani di compensazione:

Tabella 2: Piano di compensazione

SLA-24				
Tipologia del servizio	Tipologia di backup	Disponibilità del servizio	Percentuale dei canoni trimestrali dei servizi guasti	
WDSL	NESSUNO	96,55% DS <96,70%	5,00%	
WDSL	NESSUNO	96,40% DS <96,55%	10,00%	
WDSL	NESSUNO	DS < 96,40%	20,00%	
SLA-48				
Tipologia del servizio	Tipologia di backup	Disponibilità del servizio	Percentuale dei canoni trimestrali dei servizi guasti	
WDSL	NESSUNO	94,85% DS <95,00%	5,00%	
WDSL	NESSUNO	94,65% DS <94,85%	10,00%	
WDSL	NESSUNO	DS < 94,65%	20,00%	
SLA-BU				
Tipologia del servizio	Tipologia di backup	Disponibilità del servizio	Percentuale dei canoni trimestrali dei servizi guasti	
WDSL	WDSL – ADSL	99,80% DS <99,95%	5,00%	
WDSL	WDSL – ADSL	99,60% DS <99,80%	10,00%	
WDSL	WDSL – ADSL	DS < 99,60%	20,00%	
SLA-NO				
Tipologia del servizio	Tipologia di backup	Disponibilità del servizio	Giorni del canone mensile dei servizi guasti	
WDSL	NESSUNO	93,00%	Riaccredito dei giorni persi	
WDSL	NESSUNO	93,00%	Riaccredito del giorno persi	

