

## Termini del Servizio

PREMESSA Blueface Italia S.r.l. (di seguito, per brevità, anche solo “Blueface”) con sede legale in Caserta Via M. Ferrara, 14, codice fiscale, Partita Iva ed iscrizione al Registro delle Imprese di Caserta n. 03174700611, Iscrizione REA n. 223725 è operante nel campo delle Telecomunicazioni e fornisce al pubblico servizi di comunicazione elettronica denominata VoIP, servizi di accesso ad Internet e servizi a valore aggiunto su protocollo Internet (di seguito, per brevità, anche solo “Servizio” o “Servizi”). La premessa, la scheda di adesione, l’offerta, ed i relativi allegati, costituiscono parte integrante delle presenti condizioni generali di contratto.

### 1. OGGETTO

1.1 Con le presenti condizioni generali di contratto, viene regolato il rapporto tra Blueface in quanto erogante i servizi di cui in premessa, ed il Cliente, come indicato nella scheda di adesione servizi allegata, quale fruitore finale dei citati servizi.

### 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

2.1 Per accedere ai servizi di fonia VoIP, ai servizi di accesso internet o altri servizi offerti da Blueface è necessario compilare in ogni sua parte il modulo elettronico presente sul sito internet [www.blueface.it](http://www.blueface.it) o alternativamente, compilare l’apposita modulistica in formato cartaceo. Una volta ricevute le informazioni, Blueface invierà al Cliente, all’indirizzo di posta elettronica dallo stesso indicato all’atto della compilazione del modulo, una e-mail di conferma dell’avvenuta registrazione.

2.2 Il contratto si intenderà concluso nel momento in cui il cliente riceve conferma scritta (via e-mail o mediante altro supporto duraturo) della sua richiesta di servizio inviata a Blueface. Il contratto si perfeziona nel momento in cui il cliente paga il servizio; l’invio via fax dell’ordine firmato e della quietanza di pagamento o del modulo RID si configurano come richiesta esplicita di attivazione del servizio.

### 3. DURATA DEL CONTRATTO, RINNOVO E RECESSO

3.1 L'efficacia del contratto decorrerà dalla data di attivazione del Servizio, che verrà comunicata a mezzo posta elettronica, all'indirizzo indicato dal cliente all'atto della compilazione del modulo di registrazione.

3.2 Il contratto avrà una durata di mesi 12 (dodici), decorrenti dalla data di attivazione del servizio, e ad ogni scadenza si intenderà tacitamente rinnovato per un egual periodo, salvo disdetta di una delle parti, da far pervenire a mezzo raccomandata A/R con un preavviso minimo di 30 giorni rispetto alla scadenza.

3.3 Qualora le condizioni contrattuali e le tariffe praticate, nel periodo di vigenza del contratto, dovessero essere oggetto di modifica, Blueface si impegna a comunicare le nuove condizioni e variazioni tariffarie, almeno 30 giorni prima, a mezzo posta elettronica, pubblicandole inoltre sul sito internet <http://www.blueface.it>

3.4 Qualora il Cliente, per qualsiasi motivo, intenda recedere dal presente Contratto in un momento antecedente la scadenza del periodo contrattuale in corso, dovrà versare a Blueface, a titolo di contributo per il recesso anticipato, una somma pari ad 80 (ottanta/00) euro IVA inclusa. Il recesso deve esercitarsi a mezzo di lettera raccomandata A/R ed il corrispettivo di cui sopra dovrà essere corrisposto a Blueface nei modi e nei termini dalla stessa indicati. Il contributo per recesso anticipato sarà dovuto solo in caso di recesso durante i primi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione del servizio.

### 4. SERVIZIO CLIENTI

4.1 L'accesso al Servizio Clienti sarà attivo 24 ore su 24, e potrà essere utilizzato sia attraverso una piattaforma di messaggeria vocale al numero 06 622 77 630, sia a

mezzo posta elettronica all'indirizzo italy@blueface.it. Un sistema di trouble ticketing identificherà univocamente la richiesta del Cliente e gestirà automaticamente la sequenza e la priorità delle comunicazioni con il Cliente.

4.2 Successivamente alla richiesta del Cliente Blueface garantisce riscontro durante i normali orari lavorativi.

## 5. TERMINI DI PAGAMENTO E MODALITA' DI FATTURAZIONE

5.1 Il cliente, a meno che non aderisca ad un servizio di tipo pre-pagato (es. servizio VoIP mediante ricarica), si impegna a corrispondere, alla prevista scadenza, gli importi dovuti in base alle tariffe ed alle condizioni relative al profilo del Servizio richiesto, che, salvo modifiche, saranno validi, nel caso di tacito rinnovo previsto dall'art. 3.2., anche per gli anni successivi.

5.2 Relativamente ai servizi VoIP, i consumi VoIP saranno calcolati al centesimo di euro, con arrotondamento per difetto qualora inferiori a 5 millesimi di euro e per eccesso se superiori.

5.3 In caso di servizi telefonici VOIP con pagamento mediante RID bancario, il Cliente si impegna a versare, su richiesta scritta o verbale di Blueface, un deposito cauzionale infruttifero. Tale deposito sarà commisurato al valore del traffico medio mensile generato da clienti analoghi e comunque non inferiore ai 150 (centocinquanta/00) euro. Il deposito cauzionale infruttifero verrà restituito da Blueface entro 30 giorni dalla cessazione del contratto al netto di eventuali partite contabili aperte; pertanto Blueface si riserva il diritto di rivalsa sulla somma del deposito cauzionale versato dal Cliente.

5.4 Qualora il pagamento di cui all'art. 5.1 non avvenga entro i termini pattuiti, sarà facoltà di Blueface sospendere l'erogazione del Servizio ed eventualmente avvalersi della clausola risolutiva espressa, contenuta nel successivo art. 6. L'eventuale

ripristino del servizio a seguito di sospensione per mancato pagamento, successivamente al pagamento degli importi in mora, comporterà un addebito per attività tecnica ed amministrativa di riattivazione pari a 80 (ottanta/00) euro iva inclusa.

5.5 Le fatture relative e/o comunque connesse all'erogazione dei Servizi, verranno generate in formato elettronico entro il giorno 5 di ogni mese, eccezion fatta per i servizi acquistati in modalità "pre-pagato" (es. servizio VoIP a mezzo ricarica, servizi SMS, etc..) le cui fatture verranno immediatamente emesse contestualmente all'acquisto e pagamento degli stessi.

5.6 Il pagamento delle fatture emesse dovrà essere necessariamente effettuato per l'intero importo, non sono infatti consentiti pagamenti parziali. Nel caso i pagamenti venissero effettuati con ritardo rispetto alla prevista scadenza, così come in ogni altro caso di morosità a qualsiasi titolo maturata, ferma la facoltà di Blueface di sospendere l'erogazione del Servizio e di avvalersi della clausola risolutiva espressa contenuta nel successivo art. 6, decorreranno a carico del Cliente interessi moratori, calcolati su base annua in misura pari al tasso Euribor 3 mesi, maggiorato di 3 (tre) punti.

5.7 In caso di insoluto su RID, oltre a quanto indicato all'articolo 5.6, verranno addebitate al Cliente le spese di insoluto e gli oneri di gestione dello stesso per euro 10 (dieci/00).

5.8 Dal momento dell'attivazione del Servizio, e per tutta la durata del rapporto contrattuale, il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a Blueface qualsiasi cambiamento dei propri dati: dati relativi alla fatturazione, indirizzo di posta elettronica, dati bancari e/o di carta di credito, recapiti telefonici.

## 6. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

6.1 Blueface, ferma la facoltà di sospendere l'erogazione del servizio, si riserva il diritto di risolvere il presente contratto con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., a mezzo comunicazione scritta mediante lettera raccomandata A.R. (o equivalente) inviata al Cliente all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso, in caso di violazione anche di uno solo dei seguenti articoli: 1, 3, 5, 7 e 9. 6.2. Il Contratto si risolverà di diritto nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, subisca un sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente, salvo che Blueface decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

## 7. OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

7.1 Il Cliente si impegna a non utilizzare i servizi offerti da Blueface per scopi e/o finalità illegali, contrari alla morale, all'ordine pubblico ed al buon costume, e/o comunque in violazione della vigente legislazione, anche europea, adottando ogni precauzione affinché neanche soggetti terzi possano utilizzare i servizi per tali scopi e/o finalità.

7.2 Qualora, ad insindacabile giudizio di Blueface, il Cliente contravvenga anche ad uno solo degli obblighi posti, fatta inoltre salva la facoltà di sospendere immediatamente l'erogazione del servizio, Blueface si riserva il diritto di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 6.

7.3 Il Cliente, inoltre, dichiara di manlevare Blueface, sia dal punto di vista sostanziale che processuale, da qualunque uso illecito e/o improprio, sia diretto che proveniente da terzi, anche se non espressamente previsto ai precedenti articoli.

## 8. OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DI BLUEFACE

8.1 Blueface si impegna a fornire i servizi relativi al profilo richiesto dal Cliente, che, di norma, saranno disponibili 24 ore su 24.

8.2 Blueface potrà modificare – per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali – le specifiche tecniche ed i corrispettivi del Servizio nonché le presenti Condizioni Generali. Blueface si impegna a comunicare al Cliente le nuove condizioni e variazioni, con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni, specificando al Cliente le motivazioni alla base delle modifiche apportate.

8.3 Qualora le suddette modifiche comportassero un aumento del corrispettivo per il Servizio a carico del Cliente, esse acquisteranno efficacia decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente. Il Cliente potrà, entro lo stesso termine, recedere dal Contratto mediante lettera raccomandata A.R. o, in alternativa, mediante comunicazione via e-mail da inviare all'indirizzo [italy@blueface.com](mailto:italy@blueface.com) con effetto dalla data di ricezione da parte di Blueface della predetta comunicazione; eventuali corrispettivi in essere saranno regolati ai sensi dell'articolo 3.4. In mancanza di recesso comunicato con le modalità e nei termini sopra previsti, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

8.4 Blueface non sarà responsabile di eventuali temporanee sospensioni dei servizi, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei servizi causati da: a) difettoso od errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente; b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; c) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da Blueface di interventi e/o manomissioni sul Servizio; d) forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione, se dovuta a forza maggiore o fatti di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da Blueface e dipendenti da fatti naturali o di 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.

8.5 Blueface non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati od i terzi per i danni, le perdite, gli esborsi ed i costi da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a forza maggiore. In nessun caso Blueface sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave. In nessun caso si avrà limitazione della responsabilità di Blueface per inadempimenti dovuti a dolo o colpa grave.

8.6 Blueface potrà sospendere temporaneamente l'erogazione del servizio anche in caso di modifiche e/o manutenzioni atte a migliorare il servizio stesso.

8.7 Fatto salvo quanto diversamente pattuito, Blueface avrà la facoltà di interrompere la fornitura dei servizi, dandone comunicazione al Cliente, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si potrebbero verificare problemi di sicurezza informatica ovvero vi fossero motivi per ritenere che il Cliente faccia un utilizzo illegale, scorretto o sconveniente dei servizi erogati da Blueface.

8.8 Blueface non garantisce l'erogazione dei servizi VoIP e di accesso ad Internet in caso di mancanza di energia elettrica.

8.9 Per i servizi VoIP, Blueface non garantisce tecnicamente il corretto funzionamento dei numeri utili e/o di emergenza.

8.10 Per tutti i servizi di connettività Internet si specifica che qualora l'infrastruttura tecnologica presso la sede di installazione della linea presso il Cliente non consenta di raggiungere o mantenere nel tempo valori di picco o indici qualitativi elevati per

degrado dell'interconnessione, è facoltà di Blueface di attivare un collegamento con parametri di picco più bassi o di cessare il servizio senza ulteriori addebiti.

8.11 Blueface non sarà responsabile del mancato utilizzo dei servizi offerti che fossero causati da malfunzionamenti e/o disservizi imputabili al gestore di accesso alla rete internet.

## 9. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

9.1 Il Cliente prende atto che non gli è consentito cedere il presente contratto a terzi, in tutto o in parte, a qualsiasi titolo, anche gratuito, senza il preventivo ed espresso assenso scritto di Blueface.

## 10. COMUNICAZIONI

10.1 Agli effetti del presente contratto, le comunicazioni andranno inviate: a mezzo fax al numero 06/23328388; a mezzo e-mail all'indirizzo [italy@blueface.com](mailto:italy@blueface.com); a mezzo e-mail certificata (solo da indirizzo PEC) a [blueface@pec.it](mailto:blueface@pec.it); a mezzo posta ordinaria all'indirizzo: Blueface Italia S.r.l. – Via G. Giolitti, 34 – 00185 ROMA

## 11. FORO COMPETENTE

11.1 Qualora dovessero sorgere controversie tra le parti in ordine all'interpretazione e/o esecuzione e risoluzione delle presenti condizioni generali di contratto, per espressa pattuizione tra le parti stesse, sarà competente a decidere il Foro di Roma, con esclusione di ogni altro.