

# Condizioni Generali di Utilizzo Retelit Digital Services S.p.A. Orchestra – 01 Agosto 2024

## 1. DESCRIZIONE DELL'OFFERTA ORCHESTRA - ACCESSO AL SERVIZIO - CLIENTI DEL SERVIZIO

Retelit Digital Services S.p.A., con sede legale in Milano, Via Pola 9, Codice Fiscale e P. IVA 12862140154 (di seguito "Retelit Digital Services S.p.A."), mette a disposizione del Cliente una suite di servizi denominata Orchestra tra cui:

- **Servizio Voce:** consente al Cliente, dotato di un proprio adeguato accesso ad Internet a banda larga, di effettuare e ricevere telefonate VoIP (Voice Over Internet Protocol) attraverso il protocollo SIP utilizzando tale tipo di accesso e previa assegnazione di numerazioni telefoniche Nazionali. Il Servizio Voce è fruibile attraverso qualsiasi dispositivo - hardware o software - compatibile con il protocollo SIP, tuttavia non fornito con il Servizio Voce. In particolare, per usufruire del Servizio Voce, il Cliente dovrà essere dotato, oltre che di un accesso ad Internet, di un opportuno terminale VoIP del tipo:
  - Softphone (software per personal computer multimediale), non fornito con il Servizio Voce, scaricabile anche dal sito alla pagina <https://orchestra.retelit.it/index.php/voip/configurazione/>
  - Adapter VoIP Gateway (non fornito con il Servizio Voce);
  - Telefono VoIP (non fornito con il Servizio Voce);
  - Softphone per smartphone, non fornito con il Servizio Voce, ma scaricabile dagli Store Android e iOS

Il Servizio Voce, inoltre, assegna per ciascun numero una quantità di chiamate contemporanee che possono essere effettuate come somma delle chiamate in uscita/ingresso pari a 1 chiamata contemporanea per il profilo Basic e 3 chiamate contemporanee per il profilo Pro. In opzione possono essere acquistate delle estensioni delle chiamate contemporanee (15, 30, etc).

Le caratteristiche e le ulteriori condizioni di utilizzo, i profili e le tariffe del Servizio Voce sono dettagliate nel sito alla pagina <https://orchestra.retelit.it/index.php/voip/>;

- **Servizio Fax:** consente al Cliente di ricevere e di inviare uno o più fax (anche contemporaneamente) alle tariffe Orchestra, senza il supporto di macchine o di pesanti software. Retelit Digital Services S.p.A. non assume alcuna responsabilità per la mancata notifica di trasmissione/consegna alla mail indicata dal Cliente. Il Cliente è consapevole che la

trasmissione del/i Fax, utilizzando la rete Internet, non avviene in tempo reale. Eventuali ritardi nella trasmissione non saranno imputabili a Retelit Digital Services S.p.A. stante l'incidenza di una serie di fattori quali, ad esempio, il carico dei server al momento della spedizione del/i Fax o la frequenza con cui il provider aggiorna la mailbox, che possono condizionare il tempo di trasmissione/consegna del/i Fax.

Le caratteristiche e le ulteriori condizioni di utilizzo, i profili e le tariffe del Servizio Fax sono dettagliate nel sito alla pagina <https://orchestra.retelit.it/index.php/fax/>;

- **Servizio SMS:** consente al Cliente di inviare alle tariffe Orchestra brevi messaggi di testo (SMS). Le caratteristiche e le ulteriori condizioni di utilizzo, i profili e le tariffe del Servizio SMS sono dettagliate nel sito alla pagina <https://orchestra.retelit.it/index.php/sms/> ;
- **Servizio Virtual Calling Card (VCard):** consente al Cliente, attivando gratuitamente un PIN Virtuale, di utilizzare il credito prepagato Orchestra disponibile sull'Account del Cliente, da qualsiasi telefono fisso, cellulare o cabina telefonica per chiamare tutte le destinazioni nazionali e internazionali. Le caratteristiche e le ulteriori condizioni di utilizzo, i profili e le tariffe del Servizio VCard sono dettagliati nel sito alla pagina <https://orchestra.retelit.it/index.php/vcard/> ;
- **Servizio Simfonia:** consente al Cliente di utilizzare direttamente dal proprio cellulare il credito di un Account Orchestra tramite l'applicazione Simfonia (scaricabile gratuitamente dagli store) per effettuare chiamate verso tutti i numeri fissi e mobili nazionali ed internazionali ed accedendo ad un listino dedicato le cui condizioni tariffarie sono riportate nella relativa sezione del sito <https://www.simfonia.com>. Ulteriori caratteristiche e condizioni di utilizzo sono dettagliate nel sito alla pagina <https://orchestra.retelit.it/index.php/simfonia/> .

Ogni Servizio facente parte della suite Orchestra include attività di supporto tramite la casella di posta [assistenza.orchestra@retelit.it](mailto:assistenza.orchestra@retelit.it). Retelit Digital Services S.p.A. non risponde di eventuale mancato funzionamento di software forniti da Terzi.

L'offerta sopra descritta, nonché eventuali ulteriori offerte che saranno rese disponibili nell'ambito della suite Orchestra, potranno essere definite di seguito anche "Servizio" o "Servizi".

Per accedere al/ai Servizio/i il Cliente deve essersi registrato al sito <https://orchestra.retelit.it> ed aver creato il proprio Account Orchestra. Con la registrazione, il Cliente (di seguito anche "Utilizzatore") si obbliga al rispetto delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo (di seguito "Condizioni") e ad ogni altra condizione tecnico-economica di erogazione del/i Servizio/i pubblicata sul sito ufficiale <https://orchestra.retelit.it> (di seguito "Sito" e/o "Portale").

Ciascun Servizio può essere attivato sia da persone fisiche che da persone giuridiche, per usi strettamente legati alla propria attività, nonché, da strutture abilitate alla fornitura di servizi telefonici rivolti al pubblico, come Phone Center.

I Servizi possono essere attivati anche a soggetti di età inferiore ai diciotto anni, ma esclusivamente dietro richiesta del genitore o tutore accompagnata da un documento di riconoscimento del genitore o tutore in corso di validità per la legge italiana (eseguendo l'upload dall'"Area Clienti" del Sito, come precisato al punto 3 delle presenti Condizioni)

## 2. TIPOLOGIA DI CHIAMATE

Il Servizio prevede l'assegnazione di numerazioni telefoniche geografiche riferite al distretto di appartenenza del Cliente. Il Servizio, non essendo sostitutivo del servizio telefonico di base, consente di effettuare chiamate alle sole numerazioni di seguito elencate:

- numerazioni Orchestra;
- numerazioni geografiche nazionali e internazionali;
- numerazioni di rete mobile nazionali e internazionali;
- numerazioni non geografiche abilitate.

Il Servizio consente, altresì, di richiedere, per le numerazioni telefoniche geografiche italiane, di mantenere la/e numerazione/i telefonica assegnata/e al Cliente da altro operatore di telefonia chiedendo a Retelit Digital Services S.p.A. l'espletamento della Number Portability ("NP"), che sarà effettuata gratuitamente da Retelit Digital Services S.p.A. per tutti coloro che acquisteranno un profilo "PRO" o, in caso di profilo "BASIC", a seguito dell'acquisto di un pacchetto BASIC di minuti voce o fax oppure di un pacchetto di sms disponibile sul Portale e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. Se si intende effettuare la NP di un numero voce sarà necessario acquistare un pacchetto di minuti voce o un pacchetto sms; nel caso, invece, della NP di un numero fax occorrerà acquistare un pacchetto di pagine fax o un pacchetto sms. Nel caso in cui il Cliente decida di esercitare la facoltà di NP, dovrà attivare la numerazione richiesta, accedere alla sezione "Area Clienti" e compilare elettronicamente il Modulo "Liberatoria Number Portability", stamparlo, firmarlo ed effettuare l'upload del documento unitamente alla copia del documento di riconoscimento in corso di validità dell'interessato della numerazione per la quale è richiesta la NP. Il Cliente potrà, inoltre, monitorare lo stato d'avanzamento del processo di migrazione direttamente effettuando l'accesso alla sezione "Area Clienti". Il Cliente prende atto che l'espletamento della NP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione a Retelit Digital Services S.p.A. del Codice Segreto o del Codice di Migrazione fornito dal precedente operatore. Retelit Digital Services S.p.A. non assume alcuna responsabilità per ritardi o disservizi dovuti alla mancata, inesatta o ritardata comunicazione del Codice Segreto o del Codice di Migrazione. Poiché per l'attivazione del servizio di NP è necessaria la collaborazione dell'Operatore Donating, nonché, eventualmente dell'Operatore Donor, Retelit Digital Services S.p.A. non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dai predetti Operatori. Sono demandate al Cliente la facoltà di attivazione della visibilità del numero chiamante in suo possesso e il rispetto di quanto previsto dalla delibera AGCOM n. 11/06/CIR e s.m.i. relativamente all'uso nomadico delle numerazioni al di fuori dell'ambito distrettuale di appartenenza. Per le chiamate ai servizi di emergenza, nel caso di utilizzo nomadico della numerazione da parte del Cliente, non si garantisce la localizzazione del chiamante. Eventuali richieste di localizzazione che dovessero pervenire dai soggetti preposti, saranno evase fornendo l'indirizzo dichiarato dal cliente in fase di sottoscrizione del contratto. Per la descrizione e gli eventuali costi di ulteriori servizi aggiuntivi messi a disposizione da Retelit Digital Services S.p.A., quali l'Attivazione del Blocco Selettivo delle Chiamate, l'Attivazione della Segreteria Telefonica, l'Attivazione del Trasferimento di Chiamata, si rinvia alle informazioni rese disponibili sul Sito e consultabili alla sezione "Area Clienti".

### 3. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO - MODALITA' DI ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per attivare il/i Servizio/i il Cliente dovrà registrarsi al Sito <https://orchestra.retelit.it> creando il suo Account Orchestra (di seguito, anche solo "Account"). In corso di registrazione il Cliente dovrà obbligatoriamente inviare copia di un suo documento di riconoscimento in corso di validità per la legge italiana (eseguendo l'upload sull'"Area Clienti" del Sito) e dovrà inserire una numerazione cellulare Italiana attiva, al quale verrà inviato via sms un codice di autenticazione. Tale condizione si applica a tutti i Servizi, ad esclusione del Servizio Virtual Calling Card e del Servizio Simfonia. In assenza della trasmissione di un documento di riconoscimento in corso di validità per la legge italiana o in assenza della numerazione cellulare italiana attiva, il contratto si intenderà non perfezionato e non sarà possibile procedere con l'attivazione del/i Servizio/i.

Laddove non sia diversamente concordato per iscritto tra le Parti, il Servizio verrà erogato collegando l'infrastruttura agli apparati installati presso il Cliente, il quale avrà legittimo titolo per detenerli. Resta inteso che sarà responsabilità del Cliente assicurare l'interoperabilità tra i suoi apparati e l'interfaccia dell'infrastruttura di rete. Il Cliente avrà la responsabilità della corretta gestione dei parametri standard di configurazione e sarà l'unico responsabile di eventuali furti e/o clonazioni delle Username e delle Password che potrebbero generare frodi sul traffico telefonico. In tali casi, l'eventuale traffico a pagamento sviluppato dall'Account e dalla/e numerazione/i del Cliente non verrà rimborsato. Sarà facoltà del Cliente valutare se presentare denuncia alle competenti Autorità. Retelit Digital Services S.p.A., nell'ipotesi di furti e/o clonazione, o comunque per ragioni di sicurezza e di corretto funzionamento del Servizio, si riserva la facoltà di variare i parametri di configurazione (Username e Password) assegnati in fase di attivazione al Cliente. In ogni caso, il Cliente manleva Retelit Digital Services S.p.A. da eventuali danni e/o pretese di risarcimento di Terzi (incluse le spese legali sostenute) causate da atti riconducibili al suo Account. E' demandato al Cliente l'onere di verificare il profilo di registrazione inserito nell'Area Clienti, controllando costantemente i dati in esso contenuti e chiedendo l'eventuale aggiornamento degli stessi, inviando le richieste alla casella di posta [assistenza.orchestra@retelit.it](mailto:assistenza.orchestra@retelit.it) e allegando un documento di riconoscimento in corso di validità per la legge italiana.

### 4. DOCUMENTAZIONE E IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE

Il Cliente garantisce la legittima disponibilità dei dati dallo stesso forniti a Retelit Digital Services S.p.A. direttamente e/o indirettamente attraverso il Sito per l'esecuzione del Servizio e terrà Retelit Digital Services S.p.A. indenne da qualsiasi pretesa di Terzi comunque relativa ai suddetti dati. Il Cliente garantisce inoltre la veridicità dei dati anagrafici forniti sia in fase di registrazione, che successivamente, attraverso la gestione del proprio Account. Il Cliente è, altresì, consapevole che l'utilizzo di un documento di riconoscimento altrui, o di dati anagrafici altrui e/o comunque falsi, genera fattispecie perseguibili penalmente dalla legge.

### 5. MODALITÀ' DI PAGAMENTO, DI ACQUISTO DEL CREDITO E COSTI

Il Servizio viene offerto nella modalità di pagamento prepagata. I profili, le tariffe e le condizioni particolari per ciascuna tipologia di offerta sono disponibili nel Sito. Il credito disponibile può essere alimentato con i metodi di pagamento messi a disposizione nel Sito alla pagina <https://orchestra.retelit.it/index.php/metodi-di-pagamento/>,

senza nessun costo di commissione dovuto ad Retelit Digital Services S.p.A. . Non vi è alcun limite di tempo per l'utilizzo del credito telefonico acquistato. Il Profilo BASIC è gratuito per i primi 3 mesi dall'attivazione della numerazione e soggetto ad un canone annuo a partire dal 4° mese, secondo le tariffe riportate sul Sito <https://orchestra.retelit.it> .Il Cliente potrà sottoscrivere al massimo una numerazione con Profilo BASIC (una per il Servizio Voce e una per il Servizio Fax) dal momento dell'attivazione dell'Account. Qualora la numerazione con profilo BASIC venga cancellata dal Cliente o non venga rinnovata per mancanza di credito, la numerazione potrà essere sottoscritta nuovamente soltanto come profilo PRO. Il profilo PRO potrà essere sottoscritto nella modalità mensile o annuale, secondo le tariffe previste sul Sito e le numerazioni potranno essere sottoscritte in quantità illimitata. È inoltre possibile acquistare sul Sito pacchetti di minuti, pacchetti di Fax, pacchetti di SMS, con un contributo, una tantum o rinnovabile secondo il piano di acquisto del Cliente, anticipato secondo le tariffe previste e riportate sul Sito.

Il Cliente potrà effettuare le seguenti tipologie di chiamate:

- chiamate gratuite effettuate tra numerazioni VoIP Orchestra del Cliente;
- chiamate a pagamento effettuate da numerazioni VoIP Orchestra verso numerazioni geografiche nazionali e internazionali, verso numerazioni di rete mobile nazionali e internazionali e verso numerazioni non geografiche abilitate (il credito verrà scalato automaticamente dall'Account del Cliente in base alle tariffe applicate disponibili nel Sito alla pagina <https://orchestra.retelit.it/index.php/voip/tariffe/>);
- chiamate effettuate all'interno di un pacchetto di minuti disponibili da numerazioni VoIP Orchestra verso numerazioni geografiche nazionali e internazionali, verso numerazioni di rete mobile nazionali e internazionali e verso numerazioni non geografiche abilitate. All'esaurimento della disponibilità di minuti, o scaduto il periodo di validità del pacchetto, le chiamate diventeranno a pagamento secondo le tariffe previste e riportate sul Sito.

Le chiamate ricevute sono sempre gratuite a meno che il Cliente non abbia attivato il servizio di Trasferimento di Chiamata. In tal caso, verrà scalato automaticamente dall'Account del Cliente il costo di tale trasferimento alle normali tariffe Orchestra disponibili nel Sito alla pagina <https://orchestra.retelit.it/index.php/voip/tariffe/>.

Per l'utilizzo del Servizio il Cliente dovrà, quindi, disporre sul proprio Account di un credito telefonico prepagato sufficiente a seconda della tipologia di chiamate che intende effettuare e del profilo prescelto (e/o a seconda del Servizio attivato). Qualora il credito disponibile sull'Account dell'Utilizzatore termini durante l'utilizzo del Servizio, Retelit Digital Services S.p.A. non è in alcun modo responsabile di eventuali sospensioni o interruzioni del Servizio stesso.

Per fruire di una numerazione, Voce o Fax, è necessario corrispondere un canone mensile o annuale. Il pagamento del canone della numerazione abilita ad effettuare e ricevere telefonate e fax per la durata prevista.

Qualora al momento del rinnovo, mensile o annuale, il credito residuo non fosse sufficiente, il Cliente verrà informato che, decorsi 30 (trenta) giorni dalla relativa comunicazione senza che egli abbia provveduto a reintegrare il credito e regolarizzare la sua posizione, Retelit Digital Services S.p.A. potrà sospendere la/e numerazione/i VoIP italiana/e a lui assegnata/e per un periodo massimo di 12

(dodici) mesi. Durante tale periodo, saranno comunque garantite al Cliente le chiamate di emergenza e le chiamate in entrata ma non gli sarà possibile effettuare chiamate in uscita. Il Cliente potrà effettuare una ricarica e riattivare quindi la/e numerazione/i VoiP italiana/e a lui assegnata/e. La/enumerazione/i, durante tale periodo, non verrà/verranno assegnata/e ad altri Utenti.

Decorso il periodo di 12 (dodici) mesi in cui la/e numerazione/i nativa Orchestra sospesa è rimasta in latenza al Cliente, Retelit Digital Services S.p.A. sarà libera di assegnare la numerazione di cui trattasi ad altro utente. In caso di disattivazione di una numerazione portata da altro operatore telefonico, la stessa sarà recuperabile nel rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente in materia (per maggiori dettagli fare riferimento alle FAQ) e previo acquisto di un profilo PRO. Alla scadenza di tale periodo rientrerà in Telecom Italia o sarà restituita all'operatore d'origine.

L'eventuale credito residuo al momento della disattivazione della numerazione potrà essere altresì consumato fino ad esaurimento attivando il Servizio Virtual Calling Card o tramite il Servizio Simfonia, entrambi descritti al punto 1 delle presenti Condizioni. Per i costi specifici di ciascun Servizio si rimanda in ogni caso alla sezione "Tariffe" pubblicizzate nel Sito per ogni tipologia di offerta ricompresa nella suite Orchestra.

## 6. VARIAZIONI PROFILI E TARIFFE - MODIFICA DEL SERVIZIO

I profili disponibili e le tariffe praticate sono soggetti a revisione periodica. Ogni variazione dei profili e/o tariffe dei Servizi acquistati sarà comunicata con 30 giorni di preavviso al Cliente mediante pubblicazione nel Sito e tramite posta elettronica all'indirizzo comunicato dal Cliente durante la registrazione dell'Account. Retelit Digital Services S.p.A. potrà, altresì, modificare, per esigenze tecniche, economiche o normative (disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità), le caratteristiche tecniche del Servizio, nonché, le presenti Condizioni mediante pubblicazione delle modifiche nel Sito con congruo preavviso. Qualora le suddette variazioni e/o modifiche comportassero un aumento dei costi a carico del Cliente, questo ultimo potrà recedere dal contratto disattivando il Servizio accedendo alla sua Area Clienti, entro 60 giorni dal ricevimento della comunicazione. Qualora il Cliente avesse un credito residuo disponibile sul proprio Account potrà chiedere il rimborso del credito residuo disattivando l'utenza accedendo all'Area Clienti e compilando il modulo di rimborso presente sul sito Orchestra o, in alternativa, utilizzare il credito residuo attivando il Servizio Virtual Calling Card o il Servizio Simfonia, entrambe descritte al punto 1 delle presenti Condizioni, senza disattivare l'utenza. L'eventuale cessazione del Servizio Voce e del Servizio Fax a fronte della variazione delle condizioni economiche si applicherà esclusivamente al Servizio oggetto della variazione stessa e pertanto il Cliente potrà continuare ad utilizzare gli eventuali altri Servizi sottoscritti. In assenza di recesso, la modifica alle condizioni economiche del Servizio verrà automaticamente applicata decorso il termine di preavviso per l'esercizio di tale facoltà così come sopra riportato.

## 7. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

In caso di guasti alla rete e/o agli apparati di erogazione del Servizio dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, il Servizio potrà essere sospeso in ogni momento, anche senza preavviso, in tutto o in parte. Il Servizio potrà essere sospeso anche in caso di modifiche e/o manutenzioni finalizzate a migliorare il Servizio stesso. Qualora il credito a disposizione sull'Account del Cliente raggiunga un importo insufficiente per l'erogazione del Servizio, questo ultimo sarà immediatamente sospeso interrompendo eventuali comunicazioni in corso senza che alcuna responsabilità possa essere ascritta a Retelit Digital Services S.p.A. . Il ripristino del Servizio avverrà in modo automatico e acquistando nuovo credito, secondo quanto indicato al punto 5, senza nessun altro costo aggiuntivo per il Cliente.

## 8. UTILIZZO DEL SERVIZIO

Il Cliente prende atto e accetta di utilizzare il Servizio in conformità con quanto indicato nelle presenti Condizioni. Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla legge o da altre previsioni di cui alle presenti Condizioni, l'Utilizzatore si impegna a: a) operare per tutta la durata di utilizzazione del Servizio, in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche;

(b) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di Terzi e/o di leggi o regolamenti; (c) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio, o nelle richieste di registrazione di nomi a dominio, diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Terzi, in particolare diritti d'autore, marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti e altri diritti di Terzi derivanti dalla legge, dal contratto o dalla consuetudine; (d) non danneggiare o violare o tentare di violare comunque il segreto della corrispondenza, non effettuare e non consentire ad altri di effettuare: - l'invio di e-mail non richieste che provochino lamentele dal ricevente; - l'invio di un mailbomb (elevato numero di e-mail non sollecitate e non richieste dai riceventi); - la realizzazione di tentativi non autorizzati per accedere ad eventuali indirizzi o risorse di computer non appartenenti all'Utilizzatore (spoofing); (e) non violare la sicurezza degli archivi e dei computer della rete; (f) informare circa ogni eventuale interruzione totale o parziale del Servizio; (g) non violare la privacy di altri utenti della rete, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata; (h) non compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che la costituiscono con programmi (virus, trojan horses, etc.) costruiti appositamente; (i) utilizzare il Servizio esclusivamente in relazione all'ambito della propria attività; (l) preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità dei parametri di configurazione (Username e/o Password) garantendo che qualunque materiale o messaggio eventualmente immesso in aree pubbliche di <https://orchestra.retelit.it> e riconducibile allo stesso in qualsiasi forma e/o virtù dei parametri di configurazione (Username e/o Password) è di propria titolarità e/o nella propria disponibilità giuridica, in difetto il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne Retelit Digital Services S.p.A. da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole; altresì, il Cliente si impegna a garantire che detto materiale non viola o trasgredisce alcun diritto di autore, marchio di fabbrica, brevetto o altro diritto

derivante dalla legge, dal contratto e dalla consuetudine; (m) non utilizzare i Servizi, e non consentire l'utilizzo degli stessi, a qualunque titolo, a soggetti dal Cliente non espressamente autorizzati e, comunque, non consentire a Terzi di utilizzare i Servizi per contravvenire in modo diretto o indiretto a quanto previsto dalle presenti Condizioni, dalle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro stato. Resta fermo il diritto di Retelit Digital Services S.p.A. di invocare la risoluzione automatica del Servizio ai sensi del seguente punto 12 e/o di sospendere a propria discrezione il Servizio ogni qualvolta sussista ragionevole evidenza di una violazione degli obblighi del Cliente.

## 9. MANLEVA

Il Cliente si obbliga a tenere indenne Retelit Digital Services S.p.A. da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri, e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute dalla stessa quale conseguenza di qualsiasi inadempimento degli obblighi assunti e delle garanzie prestate attraverso l'erogazione del Servizio, manlevandola, inoltre, da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da Terzi nei suoi confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili all'Utilizzatore medesimo, o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dalle presenti Condizioni, o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico dell'Utilizzatore con la accettazione delle presenti Condizioni.

## 10. RESPONSABILITÀ' DI Retelit Digital Services S.p.A.

Retelit Digital Services S.p.A. impiegherà ogni ragionevole sforzo per garantire continuità e qualità nell'erogazione del Servizio ad esclusione dei casi indicati ai punti 9, 11 e 14. Retelit Digital Services S.p.A., in nessun caso, sarà responsabile per danni subiti dal Cliente, o da soggetti ad esso direttamente o indirettamente collegati, o da Terzi, consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni indiretti di qualsiasi natura. Retelit Digital Services S.p.A. non sarà responsabile verso il Cliente, né verso soggetti ad esso direttamente o indirettamente collegati, o verso Terzi per i danni, le perdite, gli esborsi, ed i costi da questi eventualmente sostenuti o sopportati in caso di:

- guasti, ritardi, cattivo funzionamento, sospensione o interruzione del Servizio o utilizzo del Servizio non autorizzato;
- errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente;
- inadempimenti del Cliente alle presenti Condizioni e a leggi o regolamenti applicabili;
- utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile (incluse leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica);
- manomissioni o interventi sulle modalità di erogazione del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di Terzi non autorizzati da Retelit Digital Services S.p.A. e circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio;

- mancata adozione da parte del Cliente dei sistemi di "firewall", sistemi hardware o software in grado di porsi come barriera a protezione della rete aziendale o del singolo personal computer;
- caso fortuito o forza maggiore, intendendosi per essi ogni fatto, impreveduto ed imprevedibile oppure inevitabile e comunque al di fuori della sfera di controllo di Retelit Digital Services S.p.A., il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che determini il mancato totale o parziale adempimento degli obblighi nascenti dal contratto.

## 11.LIMITI DI GARANZIA SUL SERVIZIO

Retelit Digital Services S.p.A. non fornisce garanzie sulla qualità delle comunicazioni in merito a perdite o a ritardi delle connessioni o a qualsiasi altra imperfezione e non assume alcuna responsabilità al riguardo. Il Servizio voce è fornito in tecnologia Voice Over Internet Protocol. L'utilizzo del Protocollo IP per il trasporto della voce risente degli stessi fenomeni che si possono riscontrare sulla rete Internet, a seconda delle fasce orarie, della qualità e della velocità della propria connessione alla rete. La qualità del Servizio voce può essere influenzata dal livello di congestione della rete, nonché dallo scaricamento di dati in corso o applicazioni da siti FTP od uso contemporaneo di altri sistemi peer-to-peer; è consigliabile interrompere queste operazioni per ottenere una qualità migliore. L'Utilizzatore è informato del fatto che il Servizio voce essendo fornito su rete Internet e non essendo criptato, potrebbe essere soggetto ad intrusione da parte di Terzi.

## 12.CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

In tutti i casi di inadempimento delle obbligazioni delle presenti Condizioni, Retelit Digital Services S.p.A. avrà la facoltà di sospendere e/o interrompere l'erogazione del Servizio ai sensi dell'art.1456 c.c. senza nulla dovere al Cliente, fatta salva, in ogni caso, azione di rivalsa e risarcimento per i danni subiti.

## 13.SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI - RECLAMI - RICHIESTE DI RIMBORSO - COMUNICAZIONI

Allo scopo di agevolare i Clienti nelle loro comunicazioni, segnalazioni per difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione dei Servizi, richieste di chiarimenti, suggerimenti, Retelit Digital Services S.p.A. rende disponibile il proprio Servizio Assistenza Clienti i cui riferimenti sono indicati nel Sito <https://orchestra.retelit.it/index.php/assistenza/>. Eventuali reclami anche relativi ad errati addebiti, dovranno essere comunicati per iscritto al Servizio Assistenza Clienti alla casella di posta [assistenza.orchestra@retelit.it](mailto:assistenza.orchestra@retelit.it). Per i reclami relativi ad errati addebiti sul monte credito del Cliente, Retelit Digital Services S.p.A., ove accerti la fondatezza del reclamo, provvederà alla restituzione degli importi già corrisposti dal Cliente sotto forma di credito

telefonico Orchestra. Tutte le comunicazioni saranno inviate all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente al momento della Registrazione. Per quanto riguarda invece le comunicazioni a Retelit Digital Services S.p.A., saranno prese in considerazione le sole comunicazioni arrivate via Servizio Assistenza Clienti disponibile al Sito <https://orchestra.retelit.it/index.php/assistenza/>, o alla casella di posta elettronica [assistenza.orchestra@retelit.it](mailto:assistenza.orchestra@retelit.it), o mediante lettera raccomandata A/R indirizzata a Retelit Digital Services S.p.A. Spa, Viale Bodio 33/39 – 20124 Milano. Retelit Digital Services S.p.A. non è da ritenersi in alcun modo responsabile di comunicazioni inviate al Cliente e dallo stesso non ricevute per: - indirizzo e-mail non corretto o non più valido; - eliminazione di e-mail da parte di filtri antispam attivati da: internet provider, e-mail server, software antivirus centralizzati e/o locali; - non funzionamento o inaccessibilità del servizio di posta elettronica del Cliente; - qualsiasi inavvertenza da parte Cliente.

## 14. RECESSO DAL SERVIZIO E DISATTIVAZIONE DELL'ACCOUNT

Ai sensi del degli artt. 52 e 54 del Codice del Consumo è possibile recedere dall'attivazione del Servizio entro il termine di 14 (quattordici) giorni dal momento dell'attivazione del Servizio stesso disattivandolo in completa autonomia attraverso le apposite procedure indicate sul Sito accedendo all'Area Clienti e allegando un documento di riconoscimento in corso di validità per la legge italiana. Nel caso di recesso dal Servizio VoiP o Servizio Fax, qualora il Cliente avesse un credito residuo disponibile sulla numerazione potrà scegliere se chiedere il rimborso del credito residuo disattivando l'utenza accedendo all'Area Clienti o, in alternativa, utilizzare il credito residuo attivando il Servizio Virtual Calling Card o il Servizio Simfonia, entrambe descritte al punto 1 delle presenti Condizioni. L'eventuale credito prepagato telefonico residuo verrà restituito entro 60gg dal ricevimento della specifica richiesta del Cliente.

Fermo restando quanto sopra, è comunque sempre possibile disattivare il Servizio in qualsiasi momento ed in completa autonomia, seguendo le apposite procedure indicate sul Sito. Il recesso o la disattivazione dal Servizio non comportano l'automatica cancellazione dell'Account come descritto al punto 3 delle presenti Condizioni, nonché l'utilizzo degli eventuali altri Servizi attivi. Nel caso di Servizi resi a canone, mensili o annuali, non è previsto il rimborso dell'importo pagato anticipatamente. Eventuali crediti erogati a titolo di prova o promozionali o in qualsiasi altro modo accreditati al Cliente a titolo gratuito, non saranno soggetti al rimborso in caso di recesso e/o disattivazione.

Il Cliente potrà in qualsiasi momento cancellare l'Account, solo previo recesso da ogni Servizio attivo, in autonomia effettuando l'accesso all'Area Clienti. Nel caso in cui il Cliente cancelli il suo Account, non sarà possibile recuperare le numerazioni che gli erano stata precedentemente assegnate.

## 15. PROPRIETÀ INTELLETTUALE E LICENZE D'USO

I Servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Retelit Digital Services S.p.A..

Retelit Digital Services S.p.A. è titolare esclusiva e/o dispone del software, della relativa documentazione e di ogni altra informazione e/o dato ("Materiale"), forniti al Cliente in esecuzione del contratto. Il Cliente non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione, con qualunque mezzo, del Materiale, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire dei Servizi, con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo e di qualunque altra forma di sfruttamento economico. Qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione ("Contenuti"), che formi oggetto di diritti d'autore o di diritti connessi o comunque di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di Retelit Digital Services S.p.A., e che sia messa a disposizione del Cliente potrà essere utilizzata dal Cliente unicamente per

la fruizione dei Servizi per i quali è in vigore il contratto. E' vietata la riproduzione, diffusione, pubblicazione, e qualunque altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti di titolarità di Retelit Digital Services S.p.A.. Qualunque Contenuto che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi, e che sia messo a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi Orchestra sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto di tali diritti.

Il Cliente assume ogni responsabilità per il caso in cui la sua condotta violi i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, e si impegna a manlevare e tenere indenne Retelit Digital Services S.p.A. da qualunque conseguenza pregiudizievole. Laddove sia inclusa nel Servizio la fornitura di software, di pacchetti e /o supporti informatici, di programmi applicativi e di ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso), nonché i contenuti dei canali tematici i correlati diritti di proprietà intellettuale, nonché i contenuti dei canali tematici, resteranno di esclusiva titolarità di Retelit Digital Services S.p.A. ovvero dei rispettivi titolari. Il Cliente non potrà (a patto di esplicita autorizzazione da parte di Retelit Digital Services S.p.A.): - riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicano totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, di pacchetti e/o supporti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso e dei canali tematici; - cederli a titolo oneroso o gratuito a Terzi.

## 16. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE E FORO COMPETENTE

Per le controversie che dovessero insorgere tra Retelit Digital Services S.p.A. e il Cliente riguardanti la validità, l'efficacia, l'interpretazione e l'esecuzione del contratto varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la risoluzione non giurisdizionale delle controversie stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le predette controversie, individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione. In ogni caso, ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:

- a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, accessibile al sito <https://conciliaweb.agcom.it> a partire dal 23/07/2018, e secondo le modalità e i termini stabiliti dal Regolamento applicativo;
- b) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla Delibera n. 661/15/CONS;
- c) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla Delibera n. 661/15/CONS;
- d) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

Per determinare il CORECOM territorialmente competente per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa a uso del Cliente (sia CONSUMATORE che persona giuridica); per le altre tipologie di utenza - o in caso di controversie relative a utenze ubicate in regioni diverse - si ha riguardo al domicilio indicato dal Cliente al momento della conclusione del Contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale del Cliente.

Per tutto non previsto in ordine alla partecipazione, all'avvio alla procedura di conciliazione, e in generale, alle istanze di risoluzione non giurisdizionali delle controversie si rimanda alla Delibera 203/18/CONS e s.m.i.

Fermo quanto sopra, per ogni controversia giurisdizionale relativa al contratto, qualora il Cliente sia un soggetto diverso dal consumatore, inteso come persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'articolo 1469-bis Codice Civile, è stabilita la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di MILANO, con espressa esclusione di ogni altro Foro. Diversamente, qualora il Cliente sia un consumatore, come sopra definito, il Foro competente in via esclusiva sarà quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore stesso.

## **17.TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione e l'erogazione dei Servizi, avviene nel rispetto della normativa vigente (Regolamento 2016/679/UE - "GDPR" - D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, nonché di ulteriori disposizioni normative applicabili in materia di protezione dei dati personali), con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente sono trattati per finalità connesse alla fornitura dei Servizi e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato nell'informativa privacy disponibile sul sito [www.retelit.it/it/privacy/informativa-privacy](http://www.retelit.it/it/privacy/informativa-privacy) e presso i consueti canali di commercializzazione.

## **18.DISPOSIZIONI FINALI**

Le presenti Condizioni Generali di Utilizzo sostituiscono qualsiasi precedente condizione relativa alla fornitura del Servizio. Le presenti Condizioni Generali di Utilizzo unitamente ad ogni altra condizione tecnico-economica di erogazione del/i Servizio/i pubblicata sul Sito, costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto. Il Cliente dichiara di aver letto attentamente, di accettare e di approvare integralmente le presenti Condizioni Generali di Utilizzo in fase di registrazione del proprio Account. Con la registrazione, pertanto, l'Utilizzatore si obbliga al rispetto delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo e di ogni altra condizione tecnico-

economica di erogazione del/i Servizio/i pubblicata sul Sito. L'eventuale inefficacia di una clausola delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo non comporterà l'invalidità delle altre clausole.

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice civile, il Cliente dichiara di aver letto attentamente, di accettare e di approvare specificamente i seguenti articoli delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo: art. 1 (DESCRIZIONE DELL'OFFERTA ORCHESTRA

- ACCESSO AL SERVIZIO - CLIENTI DEL SERVIZIO); art. 2 (TIPOLOGIA DI CHIAMATE); art.

3 (PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO - MODALITA' DI ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO); art. 4 (DOCUMENTAZIONE ED IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE); art. 5 (MODALITA' DI PAGAMENTO, DI ACQUISTO DEL CREDITO E COSTI); art. 6 (VARIAZIONI PROFILI E TARIFFE - MODIFICA DEL SERVIZIO); art. 7 (SOSPENSIONE DEL SERVIZIO); art. 8 (UTILIZZO DEL SERVIZIO); art. 9 (MANLEVA); art. 10 (RESPONSABILITA' DI Retelit Digital Services S.p.A.); art. 11 (LIMITI DI GARANZIA SUL SERVIZIO); art. 12 (CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA); art. 13 (SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI - RECLAMI - RICHIESTE DI RIMBORSO - COMUNICAZIONI); 14 (RECESSO E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO); art. 15 (PROPRIETA' INTELLETTUALE E LICENZE D'USO); art. 16 (TENTATIVO DI CONCILIAZIONE E FORO COMPETENTE); art. 18 (DISPOSIZIONI FINALI).