

Descrizione, clausole e condizioni specifiche del Servizio

InRete Pro

(CF338_ex CF127_R)

1. Definizioni

Le definizioni al singolare valgono anche al plurale.

- **Retelit** - si intende la società Retelit Digital Services S.p.A. con sede legale in via Pola 9, 20124 Milano.
- **Connettività Internet** - l'accesso alla pubblica Internet come nell'accezione comune, da parte di computer, tablet o smartphone connessi a una rete locale del Cliente (LAN), tramite un dispositivo router fornito da Retelit (oppure di proprietà del Cliente e configurato a cura dello stesso secondo le istruzioni fornite da Retelit), allo scopo di accedere a informazioni pubbliche pubblicate tramite i protocolli tipici del World Wide Web.
- **Chiamata contemporanea** - La possibilità di effettuare o ricevere (in modo esclusivo) una chiamata telefonica verso/dalla rete telefonica tradizionale, come se si disponesse di una singola linea telefonica.
- **Servizio**: il servizio InRete Pro.
- **Servizio Voce**: Servizio per effettuare e ricevere chiamate telefoniche da e verso la rete telefonica nazionale e tradizionale, realizzato in tecnologia Voip (voice over ip), che simula il comportamento di una o più linee telefoniche tradizionali e di conseguenza permette di effettuare oppure ricevere un determinato numero di chiamate contemporanee.
- **Upstream e Downstream** - La velocità di trasmissione dati dalla sede Cliente verso Internet (upstream) e la velocità di trasmissione dati da Internet verso la sede Cliente (downstream)
- **Area Clienti** - Applicazione Web che funge da Pannello di controllo ad accesso riservato al Cliente per consultare informazioni o modificare alcune componenti del servizio, accessibile all'indirizzo: <https://myportal.retelit.it>

2. Descrizione generale del Servizio

- InRete PRO è costituito da un insieme di servizi base, più un insieme di servizi opzionali che il Cliente può scegliere di attivare.
- È disponibile in tre versioni:

	Connettività Internet	Servizio Voce (chiamate contemporanee)
Solo dati	incluso	nessuno
1 linea	incluso	1
2 linee	incluso	2

- I servizi VAS opzionali (descritti successivamente) attivabili a richiesta sono:
 - EPS – Antivirus
 - Dominio
 - Microsoft365
 - Exchange
 - Online

3. Connettività Internet

- **Accesso** - Il Servizio include un accesso a Internet in tecnologia FTTH, FTTC o ADSL, in base a quanto disponibile all'indirizzo della sede specificata nel modulo d'ordine.
- **Tecnologia** - In caso di disponibilità di più tecnologie, Retelit sceglierà a propria discrezione in prima istanza quella FTTH; qualora non installabile, sceglierà la FTTC. Qualora non installabili le precedenti tecnologie, Retelit utilizzerà una ADSL.
- **Velocità** - Retelit fornirà, quando possibile, il Servizio alla massima velocità disponibile, secondo la seguente tabella (Mps = Megabit per secondo, Gps = Gigabit per secondo). Il Cliente è avvisato che la velocità effettiva dipende dalle caratteristiche dei dispositivi del Cliente, dalla congestione della rete Internet, dalla qualità della linea e dalle caratteristiche del mittente/destinatario delle informazioni ricevute/trasmesse.

	Downstream (fino a)	Upstream (fino a)
FTTH	2,5Gps	1Gps
FTTC	200Mps	20Mps
ADSL	20Mps	1Mps

- **Indirizzi IP** - È incluso un indirizzo IP pubblico statico IPv4, utilizzabile per tutta la durata del Servizio e che sarà riutilizzato da Retelit al termine del Servizio. Non sono previsti indirizzi IPv6 e non è possibile ordinare indirizzi IP aggiuntivi.
- **Router** - È incluso un dispositivo router configurato da Retelit in fase di attivazione e gestito da Retelit per tutta la durata del Servizio, con impossibilità per il Cliente di accedere e modificare le configurazioni per l'accesso internet e del Servizio Voce. Il router fornito possiede, di norma, le seguenti principali caratteristiche:

Profilo di offerta	Tecnologie supportate	Porte per accesso dati			Porte per servizio voce		Wifi
		LAN	WAN	USB	ISDN	FXS	
Solo dati	ftth fttc adsl	4	1	1	0	1	Dual band
1 linea		4	1	1	0	1	
2 linee		4	1	2	1	2	

Ulteriori caratteristiche comuni: o base dect

- crittografia WPA2 integrata o server DHCP, client DynDNS
- accesso remoto sicuro via Internet con VPN (IPSec) o interfaccia web accessibile in sola lettura

- **Wi-Fi** - Il dispositivo fornito da Retelit è configurato per offrire al Cliente una connessione di tipo Wi-Fi con accesso protetto da password che il Cliente utilizzerà per fornire accessi Wi-Fi a stretto uso personale, cioè limitato ai propri dipendenti o ospiti, con esplicito divieto di fornire accessi al pubblico.
- **Opzione "modem libero"** - Il Cliente ha diritto di esercitare l'opzione nota come "modem libero" e utilizzare un dispositivo modem/router di sua proprietà assumendo a proprio carico la manutenzione e l'assistenza relativa all'apparato. I parametri di configurazione da impostare per la connessione Internet sono disponibili in Area Clienti.

4. Servizio Voce

- **Tecnologia** - È fornito in tecnologia Voice over IP (Voip). Il Cliente è avvisato che l'utilizzo del protocollo IP per trasportare la voce risente degli stessi fenomeni che si possono riscontrare sulla rete Internet, a seconda delle fasce orarie, della qualità e velocità della propria connessione.
- **Chiamate contemporanee** - È configurato per supportare 1 o 2 chiamate contemporanee (in trasmissione oppure alternativamente in ricezione) in base alla versione scelta: InRetePro - 1 linea oppure InRetePro - 2 linee.
- **Numerazioni geografiche o number portability** o Include la fornitura di 1 o 2 numerazioni telefoniche geografiche italiane, secondo le regole della normativa vigente, in base alla versione scelta: InRetePro - 1 linea oppure InRetePro - 2 linee.
 - In alternativa alla fornitura di nuove numerazioni il Cliente potrà richiedere la portabilità (number portability) di numerazioni telefoniche già in suo possesso, secondo la normativa vigente e solo per numerazioni geografiche analogiche singole e ISDN singole. Non è supportata la portabilità di numerazioni GNR (Gruppo Numerazioni Ridotte).
 - In caso di portabilità di numerazioni, il Servizio Voce sarà inizialmente rilasciato usando numerazioni geografiche temporanee e solo al termine della procedura di trasferimento, che dipende anche da altri operatori di telecomunicazioni, attestato sulle numerazioni oggetto di portabilità.
- **Chiamate verso rete fissa e mobile italiana** - Include tutte le chiamate verso le sole numerazioni geografiche di rete fissa e mobile in Italia entro la seguente "soglia antifrode" (vedere successivo articolo 12):
 - o 5.000 minuti inclusi/mese verso rete fissa o
 - o 2.000 minuti inclusi/mese verso rete mobile
- **Tariffe internazionali e nazionali oltre soglia antifrode** - Tutte le chiamate verso la rete internazionale e verso le numerazioni non geografiche saranno tariffate secondo il listino voce, allegato al modulo d'Ordine. Il Cliente può consultare il registro delle chiamate effettuate in Area Clienti.
- **FaxOverIP** - Il servizio supporta il protocollo T.38
- **Chiamate non supportate** - Il Servizio non supporta le seguenti chiamate:
 - effettuate tramite codici di selezione operatore (Carrier Selection) o verso numerazioni di accesso ad Internet in decade 7 o verso connettività numerica ISDN a 64 kbit/s e fax G4
 - la trasmissione dati in banda fonica incluse quelle effettuate tramite terminali di Pagamento Elettronico (POS).
- **Configurazione delle porte router** o Versione InRetePro - 1 linea - la porta FXS del router è destinata al Servizio Voce.
 - Versione InRetePRO - 2 linee - il Cliente può scegliere, in fase di Ordine, l'abilitazione delle due porte FXS del router al Servizio Voce oppure, in alternativa, l'utilizzo della porta ISDN. **Supporto telefoni DECT** - Il router fornito da Retelit funziona anche da base DECT per connettere un massimo di 6 (sei) telefoni cordless che supportano il protocollo DECT-GAP. La procedura di connessione è generalmente la seguente:
- impostare il telefono in modalità "registrazione" (consultare il manuale del telefono), la procedura normale per connetterlo ad una "base";
- premere il tasto "Connect/WPS" sul router fornito da Retelit per circa 1 secondo fino quando il LED inizia a lampeggiare. Attendere che il led termini di lampeggiare. A questo punto il telefono dovrebbe essere connesso alla base.

- **Opzione "modem libero"** - Il Cliente ha diritto di esercitare l'opzione nota come "modem libero" e utilizzare un dispositivo modem/router sua proprietà assumendo a proprio carico la manutenzione e l'assistenza relativa all'apparato. I parametri di configurazione da impostare per il Servizio Voce sono pubblicati in Area Clienti.
- **Trasferimento chiamate su "non raggiungibile"** - in caso di guasto è possibile effettuare la deviazione delle chiamate in ingresso verso un'altra numerazione fissa o mobile alternativa, già in possesso del Cliente. E' attivabile in autonomia dal Cliente attraverso le funzionalità esposte dal pannello di controllo disponibile in Area Clienti. Per eventuali problemi, il Cliente può contattare il Servizio Clienti. Questa opzione non comporta costi aggiuntivi per il Cliente se la deviazione è verso destinazioni fisse o mobili in Italia (nei limiti della soglia antifrode sopra descritta), altrimenti seguirà la tariffazione prevista dal listino voce per le altre destinazioni.
- **Presentazione o restrizione del numero** – utilizzabile per oscurare il chiamante per le chiamate in uscita. E' attivabile in autonomia dal Cliente in Area Clienti.
- **Blocco selettivo di chiamata** - è possibile disabilitare o abilitare le chiamate in uscita dalla rete Retelit verso determinate numerazioni o archi di numerazione a sovrapprezzo. E' attivabile e configurabile in autonomia dal Cliente in Area Clienti.
- **Casella vocale (voice mail)** - è il servizio di segreteria telefonica che permette di ricevere i messaggi vocali alla casella di posta configurata dal Cliente. E' possibile abilitare/disabilitare e configurare il servizio dall'area Clienti.

5. Attivazione del Servizio

Tipo di attivazione - Il Cliente può scegliere, specificandolo in Ordine, se richiedere il Servizio con attivazione di una nuova linea dati (opzione "nuova linea dati"), oppure se migrare la linea dati già attiva presso un altro operatore (opzione "linea dati già attiva"). In entrambi i casi, Retelit verifica se esistono le condizioni tecniche per procedere all'attivazione, e qualora non sussistano comunica al Cliente l'impossibilità di procedere.

- **Attivazione con opzione "linea dati già attiva"** - In questo caso il Cliente può scegliere tra due ulteriori opzioni:
 - **Installazione autonoma** - In questo caso il Cliente, al ricevimento del dispositivo router fornito da Retelit e alla comunicazione di disponibilità dei servizi, dovrà installare in autonomia il dispositivo per la fruizione dei servizi di Connessione Internet e Servizio Voce. Per eventuali problemi, il Cliente può contattare il Servizio Clienti.
 - **Installazione Servizio in sede** - In questo caso, che prevede un costo aggiuntivo, un tecnico incaricato da Retelit svolge in sede Cliente la configurazione e la verifica della funzionalità della Connettività Internet e del Servizio Voce, con esecuzione di test di "navigazione Internet" ed effettuando/ricevendo chiamate. L'intervento ha le seguenti caratteristiche:
 - è effettuato tramite dispositivi di Retelit (personal computer);
 - è effettuato in presenza del Cliente o di un suo incaricato;
 - l'installazione prevede il collegamento del router a una distanza massima di 1,5 metri dal punto di rilascio della linea dati;
 - richiede la presenza di una presa di rete elettrica entro 1,5 metri dall'ubicazione del router.
 - Il Cliente potrà richiedere cablaggi e/o opere aggiuntive non incluse nell'attività di installazione, che saranno valutate e opportunamente quotate dal tecnico incaricato Retelit.
 - Per l'installazione dei servizi VAS opzionali, si rimanda agli specifici documenti contrattuali.
 - Al termine del Contratto, Retelit non assume alcuna obbligazione rispetto al ripristino dei locali e/o delle attrezzature eventualmente predisposte al Cliente per utilizzare il Servizio.
- **Attivazione con opzione "nuova linea dati"** - In questo caso è inclusa l'installazione del servizio in sede, come descritta al punto precedente.

- I termini di attivazione sono indicati nella Carta dei Servizi, pubblicati sul sito www.retelit.it, e sono da intendersi non vincolanti per Retelit nel caso in cui si verificano problemi tecnici imputabili al Cliente, o problemi di forza maggiore o problemi dovuti a terzi.
- L'attivazione del Servizio decorre dal giorno indicato nella comunicazione di benvenuto al Cliente da parte di Retelit, riportante le informazioni necessarie per accedere e gestire il Servizio.

6. Assistenza

- Retelit mette a disposizione un servizio di assistenza raggiungibile telefonicamente al numero verde gratuito nazionale **800 585 383** e via web tramite l'Area Clienti.
- A fronte della segnalazione di guasti e/o disservizi, il servizio di assistenza Retelit provvede alla registrazione dell'evento nei propri sistemi informativi insieme all'ora della segnalazione (apertura guasto), della diagnosi, degli interventi eseguiti e quindi dell'ora di chiusura.
- Il servizio di assistenza Retelit è attivo dal **Lunedì al Sabato, dalle 08.30 alle 21.30**, esclusi giorni infrasettimanali festivi.

7. Servizi VAS opzionali

Di seguito l'elenco dei servizi VAS opzionali che il Cliente può scegliere di attivare, ai prezzi riportati in Ordine e l'indicazione dei rispettivi documenti contrattuali specifici allegati all'Ordine. In caso di contrasto fra quanto previsto nel presente documento e quanto contenuto nelle condizioni specifiche dei singoli servizi VAS opzionali, prevarranno queste ultime.

Servizio	Descrizione	Condizioni specifiche
EPS - Antivirus	Software e servizio di sicurezza per PC, smartphone e tablet.	CF105-EPS-CCS CF104-EPS-DS
Dominio	Registrazione o trasferimento di un "nome dominio Internet" di II° livello, scelto tra le principali estensioni di I°livello (.it, .com, .eu,.org, .net, etc.)	CF124-Dominio-CCS+DS
Microsoft365	Servizi Microsoft di posta elettronica, videoconferenza, produttività e archiviazione online Disponibile in versione basic, standard e premium.	CF096-Servizi Microsoft 365-CCS
Exchange Online	Servizio Microsoft di posta elettronica e archivio di posta.	CF096-Servizi Microsoft 365-CCS

8. Sottoscrizione del Servizio

- La fornitura del Servizio è subordinata alla sottoscrizione del modulo d'Ordine e all'accettazione da parte di Retelit.
- Quanto non espressamente previsto dalle presenti condizioni specifiche è disciplinato dalle Condizioni Generali di Contratto.
- In caso di contrasto, anche parziale, fra le previsioni delle Condizioni Generali di Contratto e di quelle del presente documento, prevarranno queste ultime.

- Il modulo d'Ordine, le Condizioni Generali di Contratto, il presente documento "Descrizione, clausole e condizioni specifiche" e la Carta dei Servizi, costituiscono nel loro insieme il contratto (di seguito il "Contratto").

9. Validità e durata contrattuale

- Subordinatamente all'esito positivo di quanto previsto al successivo paragrafo, il Contratto avrà validità ed efficacia dalla data di accettazione, anche tacita mediante attivazione del Servizio, dell'Ordine da parte di Retelit e avrà una durata pari a 24 mesi. Alla scadenza, il Contratto si rinnoverà tacitamente di anno in anno. La data di attivazione è altresì rilevabile nella prima fattura.
- **Fattibilità tecnico-organizzativa** - Resta inteso che la validità ed efficacia del Contratto è subordinata all'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnico-organizzative che Retelit non è in grado di effettuare prima della prova di attivazione del/i Servizio/i di cui è stata richiesta la fornitura. Qualora dette verifiche avessero esito negativo e il/i Servizio/i non venisse attivato, l'Ordine non sarà vincolante in alcun modo né per il Cliente né per Retelit, i quali, conseguentemente, non avranno reciprocamente nulla a che pretendere, a qualsivoglia titolo o ragione, l'uno nei confronti dell'altro, né sussisterà alcun vincolo contrattuale, né alcuna responsabilità di alcun genere (neppure precontrattuale) di una Parte nei confronti dell'altra Parte.

10. Recesso dal Servizio

- Retelit ed il Cliente possono manifestare la propria volontà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento secondo le modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto.
- Qualora il Cliente receda dal Contratto sarà tenuto a versare l'importo previsto alla sezione "Trasparenza Tariffaria" del sito www.retelit.it, quale costo di disattivazione e in conformità a quanto disciplinato dall'Articolo 1, comma 4, Legge n. 40/2007.
- In caso di recesso avvenuto prima della scadenza della durata contrattuale prevista nell'Ordine, il Cliente sarà tenuto comunque al pagamento delle rate residue non pagate relative al contributo di attivazione, qualora rateizzato.
- L'apparato router per la fruizione del Servizio è fornito in comodato d'uso gratuito, pertanto in caso di recesso dal Contratto, il Cliente dovrà restituire l'apparato a Retelit come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. In caso di mancata restituzione dell'apparato entro 30 giorni dalla disdetta del Servizio, Retelit fatturerà al Cliente i costi previsti di mancata restituzione del terminale, pubblicati alla sezione "Trasparenza Tariffaria" del sito www.retelit.it

11. Modalità di fatturazione e pagamento

- Nella prima fattura Retelit addebiterà al Cliente il contributo di attivazione, i canoni bimestrali anticipati e i ratei dei canoni mensili pregressi con riferimento alla data di attivazione del Servizio.
- Le fatture successive includeranno i canoni ricorrenti bimestrali anticipati. Il pagamento è a 30 gg. data fattura fine mese e potrà essere effettuato alle condizioni previste dal Contratto sottoscritto.
- In deroga a quanto previsto ai punti precedenti, per i servizi con riferimento ai quali il cliente abbia richiesto il beneficio del contributo voucher come previsto dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 27 aprile 2022 e del Decreto Direttoriale 24 novembre 2022 s.m.i., la fatturazione dei canoni avrà una cadenza mensile posticipata.

12. Limite antifrode

- Il Cliente è tenuto a utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale comunicazione interpersonale per scopi professionali e/o commerciali.
- Per il traffico telefonico delle chiamate verso telefoni fissi e verso cellulari nazionali si presume un traffico mensile delle chiamate verso rete telefonica italiana non superiore a 5.000 minuti per le chiamate verso rete fissa e 2.000 minuti verso rete mobile.

13. Effetti della cessazione del Contratto

In caso di cessazione, per qualsiasi causa, del Contratto, il Cliente potrà fare esplicita richiesta di mantenere attivi i seguenti servizi opzionali:

- EPS - Antivirus
- Dominio
- Microsoft 365
- Exchange online

In mancanza di esplicita richiesta del Cliente, tutti i servizi verranno cessati, ed, il Cliente sarà l'unico responsabile del salvataggio dei dati di suo interesse, prima del distacco definitivo dei servizi. Il Cliente può inviare richiesta di mantenere attivi i servizi opzionali precedentemente elencati, tramite invio PEC al seguente indirizzo servizioclienti@pec.retelit.it, contestualmente alla richiesta di cessazione del Contratto.

14. Clausole vessatorie - rinvio

Con riferimento alle clausole vessatorie ex art. 1341 e 1342 c.c., si rinvia al modulo d'Ordine (anagrafica pagamento accettazione).