

**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER I SERVIZI DIMENSIONE**

**1. OGGETTO**

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di Dimensione S.r.l. ("Dimensione") del servizio di accesso ad Internet denominato Dimensione (il "Servizio"), descritto sul sito [www.dimensione.com](http://www.dimensione.com).

Il Servizio è offerto e fornito da DIMENSIONE alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali ed agli esercizi commerciali (il "Cliente"/"i Clienti").

DIMENSIONE eroga altresì il Servizio di telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) descritto sul sito [www.dimensione.com](http://www.dimensione.com) e meglio disciplinato nell' Allegato "Opzione VoIP (Dimensione VOIP)" che forma parte integrante del presente contratto.

Per "Contratto" si intende l' accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra Dimensione e il Cliente, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dall'offerta commerciale da ogni altro eventuale allegato all'offerta, nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva Proposta commerciale da parte di DIMENSIONE ed accettata dal Cliente. Il Contratto ha valore di offerta al pubblico da parte di DIMENSIONE. Per "Servizio" si intende qualsiasi prestazione fornita da DIMENSIONE a seguito dell'avvenuta richiesta di attivazione di ciascun Servizio da parte del Cliente.

La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi DIMENSIONE sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", disponibile presso la sede legale della Società e pubblicato sul sito [www.dimensione.com](http://www.dimensione.com). Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e tariffe è consultabile sul sito [www.dimensione.com](http://www.dimensione.com), nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

**2. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

2.1 Il Contratto si intende concluso, e pertanto integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, solo dopo aver preso visione del contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, confermerà la richiesta di acquisto del Servizio selezionato.

2.2 DIMENSIONE si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

2.2.1 se il Cliente risultasse inadempiente nei confronti di DIMENSIONE anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;

2.2.2 se il Cliente non fornisce prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;

2.2.3 se il Cliente risultasse iscritto nell' elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, fosse sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;

2.2.4 se sussistessero motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano od ostacolino l' attivazione dei Servizi;

2.2.5 se, in seguito ad una antecedente richiesta di acquisto avvenuta nei diciotto mesi precedenti, e non andata a buon fine per mancanza di copertura del servizio DIMENSIONE comprovata in fase di tentata installazione (cosiddetto "KO tecnico"), la stessa non sia stata ulteriormente integrata presso l'indirizzo di installazione richiesto;

2.3 Fermo restando il diritto di ripensamento ai sensi dell' art. 52 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i. esercitabile dal consumatore entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del contratto, senza l' applicazione dei costi di attivazione pari ad euro 49,00 (quarantanove/00) IVA inclusa cui all' art. 3.5 del contratto, ed il diritto per il medesimo di recedere in qualsiasi momento con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, DIMENSIONE attiverà il servizio richiesto. Al riguardo, solo se tecnicamente e non appena possibile, DIMENSIONE, previa comunicazione al cliente a mezzo posta elettronica, effettuerà l' aggiornamento ad altra tecnologia e mediante un intervento tecnico gratuito.

2.4 Al fine di consentire ai tecnici autorizzati l' installazione e l' attivazione del Servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo di intervento anche laddove sia necessario il passaggio in parti condominiali comuni o in aree in proprietà di terzi.

2.5 Contestualmente al buon esito dell' intervento, DIMENSIONE attiverà il Servizio richiesto. Ad avvenuta installazione ed attivazione, il collegamento ad Internet tramite il servizio DIMENSIONE avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con la borchia ottica (ONT).

2.6 La tipologia di attivazione, corrispondente al servizio prescelto, indicata nella scheda servizio, descritta e disponibile in fase di acquisto, può essere:

2.6.1 Internet: attivazione del servizio internet;

2.6.2 Voip: attivazione del servizio VOIP;

Il costo di listino dell' attivazione è indicato nella tabella sottostante, salvo promozioni attive al momento del contratto:

Attivazione Servizio	Prezzo
Internet	€ 49,00 (IVA inclusa)
Voip	€ 30,00 (IVA inclusa)

2.7 La tipologia di installazione, corrispondente al servizio prescelto, indicata nella scheda servizio, descritta e disponibile in fase di acquisto, viene definita:

2.7.1 Ordinaria;

Il costo di listino dell' installazione è indicato nella tabella sottostante, salvo promozioni attive al momento del contratto:

Installazione Servizio	Prezzo
Ordinaria	€ 192,00 (IVA inclusa) – (4€/mese per 48 mesi)

2.8 L' installazione ordinaria comprende:

2.8.1 Attivazione entro 60 (sessanta) giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del pagamento, salvo rallentamenti non direttamente causati da Dimensione;

2.8.2 Installazione dell' antenna wireless, se servizio FWA;

2.8.3 Installazione di una borchia ottica, se servizio FTTH entro i 50 mt in linea d' aria orizzontale dal confine della proprietà privata e la posa del rispettivo cavo ottico;

2.8.4 Collegamento di un ONT alla borchia ottica, tramite bretella ottica, se servizio FTTH;

2.8.5 Collegamento del router Dimensione (se richiesto in fase di sottoscrizione del contratto) all' ONT o all' antenna wireless;

Borchia Ottica, ONT ed eventuale router Dimensione saranno collocati nel punto più vicino accessibile all' infrastruttura esistente in prossimità dell' ingresso dell' appartamento.

In caso di richieste aggiuntive da parte del Cliente, le condizioni economiche per la fornitura dei servizi aggiuntivi in fase di Delivery e Assurance sono le seguenti:

Servizi Delivery (attività contestuali all' attivazione)	Contributo iva inclusa
Ribalamento impianto telefonico	€ 50,00
Prolungamento ottico (5m<distanza<20m) (solo servizi FTTH)	€ 75,00
Prolungamento ottico distanze > 20m (solo servizi FTTH)	€ 75,00 + €5,00/mt
Attività di cablaggio ethernet su proprietà privata per distanze > 20m da TS (solo servizi FWA)	€ 5,00/mt
Oneri aggiuntivi di cablaggio primo allaccio su proprietà privata per distanze > 50m (solo servizi FTTH)	€ 5,00/mt
Installazione Palo fino a 3m (solo servizi FWA)	€ 150,00
Installazione Palo Telescopico oltre 3m (solo servizi FWA)	€ 300,00
Servizi Assurance (attività successive all' attivazione)	Contributo iva inclusa
Intervento di Assurance per Reset/riconfigurazione RG	€ 70,00
RG Ricollegamento cavi ottici/elettrici	€ 70,00
Prolungamento ottico (5m<distanza<20m)	€ 130,00
Prolungamento ottico distanze > 20m	€ 130,00 + €5,00/mt
Attività di cablaggio ethernet su proprietà privata per distanze > 20m da TS	€ 60,00 + € 5,00/mt

Dimensione S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01655750709 – REA: RM1525564 - Cap. Soc. € 140.000,00 i.v.

Sede legale: Via Sistina, 121 – 00187 - Roma (RM)

Sede operativa: Via San Giovanni in Golfo, 205E – 86100 Campobasso (CB)

[dimensione.com](http://dimensione.com)

Ribalamento Impianto telefonico	€ 100,00
Ripristino allaccio	€ 130,00
Danneggiamento borchia ottica	€ 60,00
Sostituzione ONT (solo nel caso Open Stream FTTH)	€ 60,00

Per tutte le tipologie di installazione, qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto alla tipologia di installazione ordinaria prevista o nell' ipotesi di espressa richiesta da parte del Cliente, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al fine di consentire al Cliente medesimo di autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico.

Qualora l' installazione richieda l' utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti. In ogni caso, le attività da cui derivino oneri aggiuntivi per il Cliente saranno riportate nell' apposito "Rapporto tecnico di intervento" che, controfirmato dal Cliente per accettazione, giustificherà l' addebito dei relativi costi nella fattura emessa da Dimensione. Qualora la sede/abitazione del Cliente sia situata in "area speciale", facilmente individuabile per l' isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.), il Cliente si impegna preventivamente a corrispondere al tecnico incaricato ogni onere derivante dall' esigenza di utilizzo del mezzo speciale eventualmente necessario per procedere all' installazione a regola d' arte, così come descritta nel presente articolo.

2.9 Le condizioni sopra elencate, restano valide anche per eventuali interventi di riparazione guasti che dovessero verificarsi nel corso della vigenza del Contratto nonché per le procedure di disinstallazione e ritiro di eventuali dispositivi forniti in comodato d' uso o noleggio.

2.10 Ad avvenuta installazione, il tecnico incaricato da Dimensione rilascerà al Cliente copia del "rapporto tecnico di intervento".

2.11 Al momento dell' attivazione del Servizio, Dimensione indicherà al Cliente le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l' accesso al Servizio stesso.

2.12 In caso di impossibilità di attivazione del servizio Dimensione, verificata direttamente dal tecnico autorizzato da Dimensione in fase di installazione, quanto anticipato dal cliente verrà totalmente rimborsato.

2.13 In caso di cessazione del rapporto contrattuale, il Cliente è tenuto a restituire eventuali dispositivi accessori concessi da Dimensione in comodato d' uso gratuito.

2.14 La spedizione dei dispositivi in comodato d' uso è a cura del cliente; in tale senso, Dimensione contatterà il cliente affinché lo stesso venga informato sulle modalità di spedizione.

2.15 Resta inteso che, nell' ipotesi in cui il Cliente, malgrado esplicita richiesta da parte di Dimensione, non si rendesse disponibile alla spedizione dei dispositivi in comodato d' uso, Dimensione addebiterà al cliente il valore corrispondente.

**3. DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO**

3.1 Il Contratto per l' erogazione del Servizio si intende della durata di 12 (dodici) mesi con tacito rinnovo per eguale periodo, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione.

3.2 DIMENSIONE ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l' invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r all' ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso od a mezzo di Posta Elettronica Certificata comunicata dal Cliente come infra specificato all' art. 9.1.

3.3 In caso di conclusione del Contratto fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso, senza alcuna penalità, dandone comunicazione a Dimensione entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto mediante invio di lettera raccomandata A.R., o, in alternativa PEC, restituendo, a propria cura e spese, l' eventuale apparato fornito, secondo le modalità e i tempi indicati nell' offerta commerciale ed, in caso di mancata restituzione, troverà applicazione quanto disposto nell' articolo 6.3. Nel caso in cui il Cliente richieda esplicitamente l' attivazione del servizio durante il periodo di 14 giorni sopra indicato, e successivamente eserciti il diritto di recesso, dovrà corrispondere a Dimensione i costi addebitati per il Servizio erogato fino alla data in cui abbia informato Dimensione della volontà di recedere.

3.4 In caso di recesso da parte di DIMENSIONE, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo dovuto per tutto il periodo di fruizione del Servizio. Qualora il Cliente vanti un credito, eccedente rispetto all' effettivo periodo di fruizione del Servizio, terminato a seguito del recesso, DIMENSIONE, provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del Servizio medesimo, mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione del Contratto.

3.5 In base all' articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento tramite l' invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo – DIMENSIONE S.R.L. – Via San Giovanni in Golfo n. 205/E – 86100 Campobasso (CB) – allegando documento d' identità o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all' indirizzo [servizioclienti.dimensione@pec.it](mailto:servizioclienti.dimensione@pec.it). Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di DIMENSIONE e sarà perfezionato con il pagamento di tutta la mensilità in cui cade il trentesimo giorno dalla ricezione della raccomandata.

3.6 In caso di recesso da parte del Cliente, DIMENSIONE avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo pari a euro 50,00 (cinquanta/00) IVA inclusa, quale compensazione dei costi che DIMENSIONE dovrà sostenere per la disattivazione del Servizio per il quale si è esercitato il recesso. In caso di rateizzazione del pagamento dei servizi e prodotti offerti congiuntamente al servizio principale, il Cliente, qualora receda prima dell' orizzonte temporale di rateizzazione, sarà tenuto a corrispondere a DIMENSIONE l' importo residuale in rate o in un' unica soluzione. Il piano di rateizzazione sopra potrà esaurirsi in ogni momento, qualora il Cliente con esplicita richiesta, comunichi a DIMENSIONE la propria volontà di procedere al pagamento in un' unica soluzione dell' importo residuale.

**4. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L' UTILIZZO DEL SERVIZIO**

4.1 Con il Servizio FTTH la banda garantita è pari a 100Mbps in download e 40Mbps in upload, mentre per il servizio FWA è pari a 9.5Mbps in download e 4.5Mbps in upload. Si ricorda tuttavia che, al contrario delle connessioni ad Internet basate su rete in rame, che soffrono di attenuazione dovuta alla distanza e conseguente diminuzione della velocità di picco, nel caso dell' FTTH e dell' FWA la velocità dipende dalla saturazione della rete e/o della BTS, e non dalla distanza.

4.2 Il Servizio viene erogato da DIMENSIONE in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto. Al fine di evitare la saturazione della rete e di garantirne comunque l' integrità e la sicurezza, DIMENSIONE, nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti, procede alla configurazione del Servizio e dei parametri di rete e può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all' uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing).

Nell' ipotesi di servizi che prevedano l' uso di IP dinamico, qualora le condizioni tecniche al momento dell' utilizzo dei suddetti non consentano tale associazione, DIMENSIONE si riserva la facoltà di fornire IP dinamico di tipo privato (secondo RFC1918 e 6598) al fine di garantire prestazioni qualitative equivalenti.

4.3 Al fine di salvaguardare la rete nell' interesse di tutti gli utenti, DIMENSIONE, a mezzo raccomandata A/R/posta elettronica certificata, inviterà tutti coloro che utilizzino impropriamente la rete, a farne un utilizzo in linea con il profilo prescelto. Nell' ipotesi in cui, malgrado le ripetute segnalazioni di DIMENSIONE in ordine al riscontrato utilizzo improprio del servizio da parte del Cliente, DIMENSIONE si riserva di intervenire secondo le modalità più idonee alla situazione.

(Timbro e firma)

FIRMA CLIENTE

DATA

4.4 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati e/o alla rete funzionali all'erogazione del Servizio di DIMENSIONE, dovuti a caso fortuito od a forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, DIMENSIONE avrà facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento, in tutto o in parte, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a DIMENSIONE perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

4.5 DIMENSIONE, inoltre, non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da:

- particolari condizioni atmosferiche;
- errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente;
- malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati e/o accessori del Cliente;
- manomissioni, interventi o riparazioni effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da DIMENSIONE;

- utilizzo del Servizio in difformità delle istruzioni ricevute;
- 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 DIMENSIONE 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. Qualora le cause di indisponibilità permanente del Servizio non siano da imputare al Cliente, il Contratto si intenderà risolto e null' altro sarà dovuto a DIMENSIONE salvo la restituzione di eventuali dispositivi e/o corrispettivi pregressi.

4.6 Resta inteso che DIMENSIONE non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati da attività e/o decisioni governative e/o della pubblica amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione del Servizio o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

4.7 DIMENSIONE 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 e ogni altro evento di cui all'articolo 4. In nessun caso DIMENSIONE 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.

## 5. ASSISTENZA AMMINISTRATIVA, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI

5.1 Il servizio clienti DIMENSIONE garantisce le seguenti tipologie di assistenza:

5.1.1 Amministrativa: per rispondere alle domande di natura commerciale relative agli ordini, all'attivazione del Servizio, alla gestione dell'abbonamento, ai pagamenti e alle fatture.

5.1.2 Tecnica: per rispondere e risolvere problematiche relative alla funzionalità del Servizio stesso (disservizi, guasti, richieste di "how to").

5.1.3 Il servizio HelpDesk Dimensione è attivo nei seguenti orari:

HELPDESK	ORARIO	NOTE
ASSISTENZA BASE	LUN-VEN 08:00/20:00	ESCLUSO FESTIVI
ASSISTENZA WEEKEND (OPZIONE)	SAB-DOM 09:00/21:00	ESCLUSO FESTIVI

5.2 Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:

5.2.1 Apertura del "Ticket" dalla propria area riservata sul sito [www.dimensione.com](http://www.dimensione.com);

5.2.2 Chat (ove disponibile);

5.2.3 Telefono;

5.2.4 Mail;

Gli orari e le modalità di fruizione del servizio clienti sono disponibili sul sito [www.dimensione.com](http://www.dimensione.com) nella sezione "Area Clienti".

5.3 DIMENSIONE confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata così come in dicato all'art. 5.2, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.

5.4 Con riferimento all'assistenza tecnica, DIMENSIONE assicura un servizio al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti o guasti sulla propria connessione DIMENSIONE per garantire un ripristino delle normali funzionalità in tempi rapidi mediante le seguenti attività:

5.4.1 gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente;

5.4.2 verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudi) della segnalazione.

5.5 Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a DIMENSIONE, il suddetto intervento si definisce "intervento a vuoto".

5.6 A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto e pertanto non imputabili a DIMENSIONE:

5.6.1 Presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili;

5.6.2 Errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto DIMENSIONE;

5.6.3 Personal Computer e/o Router del cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici;

5.6.4 Cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate;

5.7 Le segnalazioni rivolte al servizio di assistenza tecnica possono riguardare guasti bloccanti (disservizi) e guasti non bloccanti. Per guasti bloccanti (disservizi) riscontrati sull'apparato del Cliente, solo nell'ipotesi in cui determinino l'impossibilità assoluta di fruire del Servizio in virtù dell'assenza totale di connettività, si intendono:

5.7.1 guasto borchia ottica;

5.7.2 guasto cavo/connettori.

I Clienti hanno inoltre diritto a SLA dedicati, compresi nel canone del Servizio o dell'opzione aggiuntiva scelta, così come di seguito precisati. Per SLA dedicati si intende la risoluzione entro il termine di seguito indicato dei soli guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal Cliente aventi causa DIMENSIONE.

Di seguito si riporta una tabella di maggior dettaglio:

SLA	Tempi di intervento	Intervento sul Posto	Intervento a Vuoto
SLA Base	DIMENSIONE interverrà senza alcun vincolo temporale per il ripristino del Servizio.	Sarà addebitato al Cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a euro 0,00 (zero/00) IVA inclusa per ogni ora di intervento effettuata da	Sarà addebitato al Cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a euro 70,00 (settanta/00) IVA inclusa per ogni ora di intervento effettuata

		parte del tecnico DIMENSIONE	da parte del tecnico DIMENSIONE
SLA Premium (Opzione "ASSISTENZA WEEKEND")	Entro il giorno lavorativo successivo alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 08:00 – 20:00 lunedì/venerdì e 09:00 – 21:00 sabato/domenica	SLA Base. Non è possibile l'intervento sul Posto il Sabato/Domenica.	SLA Base. Non è possibile l'intervento sul Posto il Sabato/Domenica.

## 6. APPARECCHIATURE E DISPOSITIVI: NOLEGGIO, COMODATO D'USO GRATUITO E GARANZIA

6.1 Qualora, in linea con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di DIMENSIONE di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte sul sito [www.dimensione.com](http://www.dimensione.com).

6.2 I suddetti dispositivi sono concessi in comodato d'uso gratuito o noleggiati dal Cliente per tutta la durata del Contratto e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo. La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia.

In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni eventualmente cagionati dai dispositivi o dall'errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi:

6.2.1 interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da DIMENSIONE;

6.2.2 rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi;

6.2.3 danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione;

6.2.4 difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici);

6.2.5 utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

6.3 In caso di difetti di funzionamento, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione al servizio Assistenza Clienti di DIMENSIONE.

Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da DIMENSIONE o da personale autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

In caso di danni ai dispositivi coperti da garanzia con opzione "Garanzia Relax" non sarà addebitato alcun costo al Cliente; viceversa, in caso di danni ai dispositivi, la cui mancanza di garanzia sia stata comprovata, DIMENSIONE si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente.

Di seguito sono riportati i costi IVA inclusa dei dispositivi:

• Router Fritz Box 7530 – 119,00 € (cento-diciannove/00)

• Router Fritz Box 7590 – 189,00 € (cento-ottantanove/00)

• Antenna Wireless – 300,00 € (trecento/00)

• Borchia ottica – 100,00 € (cento/00)

• AtaVoIP – 50,00 € (cinquanta/00)

Qualora, in caso di tentata consegna da parte di DIMENSIONE del dispositivo sostitutivo, il cliente non si fosse reso disponibile al ritiro dello stesso, al cliente sarà addebitato il costo dell'eventuale ulteriore dispositivo richiesto.

6.4 Il canone di noleggio dovrà essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e comprende, a meno di diversa indicazione, il servizio di manutenzione hardware.

Nei casi in cui le apparecchiature ed i dispositivi sono stati concessi in comodato d'uso gratuito, è prevista la corresponsione di una tantum a titolo di contributo alla spesa, secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale.

Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche della configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

6.5 Le apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio o comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di DIMENSIONE. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

6.6 Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento determinato dal normale uso.

Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi ad alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da DIMENSIONE.

6.7 La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del rapporto connesso al noleggio e al comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, il Cliente si impegna a restituire a sua spese a DIMENSIONE le apparecchiature noleggiate nel termine di 30 (trenta) giorni.

## 7. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

7.1 Per il Servizio erogato, il Cliente verserà a DIMENSIONE il canone corrispondente alla tipologia di abbonamento prescelto, unitamente ad un importo a titolo di costo attivazione e installazione, dell'antenna/apparati radio così come indicato sul sito [www.dimensione.com](http://www.dimensione.com). Al riguardo DIMENSIONE emetterà fattura in formato elettronico, disponibile presso l'area riservata del Cliente e ivi scaricabile in qualsiasi momento. Il cliente potrà altresì richiedere espressamente l'invio della fattura all'indirizzo di posta elettronica comunicato durante la conclusione del contratto.

7.2 Il pagamento del canone connesso al Servizio DIMENSIONE potrà essere corrisposto mediante le seguenti modalità:

7.2.1 Con pagamento mensile anticipato con SDD, con primo pagamento mensile anticipato comprensivo di eventuali importi una tantum e seguenti pagamento con addebito 10 (dieci) giorni prima rispetto alla scadenza del mese di competenza;

7.3 Decorso inutilmente il termine per il pagamento del canone, DIMENSIONE provvederà a diffidare il Cliente a corrispondere l'importo dovuto comprensivo degli interessi di mora maturati entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal ricevimento della diffida.

7.4 In caso di blocco servizio dovuto al mancato pagamento e successiva riattivazione, il cliente sarà tenuto al pagamento di una quota di attivazione pari a € 25,00 (venticinque/00) iva inclusa .

7.5 Decorso inutilmente il termine di cui al precedente 7.3 senza che sia intervenuto il pagamento, DIMENSIONE avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

## 8. MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI E VARIAZIONI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.1 DIMENSIONE avrà facoltà di apportare modifiche alle condizioni generali di contratto nei seguenti casi per:

8.1.1 sopravvenute e comprovate esigenze tecniche – sia in fase di attivazione, sia nel corso dell'erogazione del servizio;

8.1.2 sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari che richiedano un puntuale adeguamento delle condizioni generali di contratto alle disposizioni medesime;

8.1.3 sopravvenute esigenze di natura tecnica e/o commerciale a vantaggio dell'utenza;

8.1.4 esigenze amministrative/contabili/operative dell'azienda.

8.2 DIMENSIONE comunicherà a mezzo posta elettronica ai clienti le modifiche di cui all'art.8.1 con adeguato preavviso non inferiore a 90 (novanta giorni), specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto.

8.3 In mancanza di recesso da parte del Cliente, entro il già menzionato termine di preavviso, le suddette modifiche saranno efficaci e si intenderanno dallo stesso integralmente ed incondizionatamente accettate.

### Dimensione S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01655750709 – REA: RM1525564 - Cap. Soc. € 140.000,00 i.v.

Sede legale: Via Sistina, 121 – 00187 - Roma (RM)

Sede operativa: Via San Giovanni in Golfo, 205E – 86100 Campobasso (CB)

[dimensione.com](http://dimensione.com)

8.4 Il Cliente, fermo restando la fattibilità tecnica e/o commerciale e la regolarità con i pagamenti dei servizi, potrà richiedere integrazioni o variazioni del Servizio (sia in upgrade sia in downgrade) e delle modalità di pagamento secondo quanto previsto nell'offerta commerciale vigente al momento della conclusione del contratto. Per l'attivazione delle suddette variazioni dei Servizi, potrà essere previsto un costo amministrativo così come meglio specificato sul sito [www.dimensione.com](http://www.dimensione.com), nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

8.5 In particolare, il Cliente potrà richiedere di variare in riduzione (verso un servizio dell'offerta commerciale vigente al momento della conclusione del contratto) il Servizio acquistato purché siano decorati almeno 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione del Servizio salvo diversi vincoli promozionali.

8.6 Contestualmente all'avvenuta richiesta di variazione del Servizio, DIMENSIONE comunicherà al Cliente i costi eventuali e le rispettive modalità di pagamento. A pagamento ricevuto, DIMENSIONE effettuerà la variazione comunicando al Cliente l'effettiva data di decorrenza della stessa. I successivi pagamenti prevedranno il canone del nuovo Servizio.

8.7 Il Cliente, purché ciò non comporti una riduzione del canone di servizio, potrà richiedere, attraverso la compilazione di un nuovo ordine di acquisto e la rispettiva segnalazione al Servizio Clienti attraverso la richiesta di Supporto con causale "Trasloco", il trasloco del Servizio presso un nuovo indirizzo.

## 9. OBBLIGAZIONI E GARANZIE DA PARTE DEL CLIENTE

9.1 Il Cliente si impegna a fornire a DIMENSIONE, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica, anche certificata, attivo. Il Cliente si obbliga successivamente ad effettuare ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente attraverso un contatto telefonico aziendale.

9.2 Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio router e PC abbiano una corretta configurazione, occupandosi di impostare correttamente il software di collegamento. Il Cliente potrà a tal fine consultare le guide disponibili sul sito [www.dimensione.com](http://www.dimensione.com) o contattare l'Assistenza tecnica di DIMENSIONE, i cui riferimenti sono pubblicati sul sito [www.dimensione.com](http://www.dimensione.com) nella sezione Assistenza.

9.3 Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati forniti al momento dell'attivazione del Servizio per l'esecuzione del presente Contratto e terrà DIMENSIONE indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

9.4 È fatto obbligo al Cliente di comunicare a DIMENSIONE, all'atto della conclusione del Contratto di Servizio, i propri dati anagrafici nonché di indicare le generalità dell'utilizzatore del Servizio e il luogo ove le apparecchiature necessarie per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocate, garantendo che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati.

9.5 È vietato in particolare trasferire il servizio e i relativi accessori hardware necessari per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione. Il Cliente si impegna altresì ad impiegare le credenziali di accesso al Servizio in maniera corretta, utilizzandole solo presso la sede geografica di installazione cui le stesse si riferiscono.

9.6 Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per invio di pubblicità non richiesta, per scopi illeciti ovvero contrari alla morale, all'ordine pubblico e al buon costume, nonché per trasmettere e/o pubblicare materiale pedopornografico, osceno, volgare, offensivo, diffamatorio e/o materiale illecito e/o materiale protetto da copyright e comunque lesivo dei diritti di terzi. Il Cliente si impegna inoltre a non trasmettere materiale e/o messaggi idonei ad ingenerare condotte illecite e/o crimine e ad osservare e far osservare ad eventuali soggetti che utilizzino il Servizio con le proprie credenziali tutti gli obblighi strettamente connessi all'utilizzo del Servizio.

9.7 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne DIMENSIONE da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anomalo del Servizio, anche qualora causato da terzi attraverso l'utilizzo delle proprie credenziali, nonché da ogni pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta di risarcimento danni, avanzata nei confronti di DIMENSIONE che trovi causa o fondamento in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione delle disposizioni previste dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.

9.8 Il Cliente garantisce di essere proprietario dei dispositivi necessari per usufruire del Servizio o di essere stato autorizzato all'utilizzo degli stessi.

## 10. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

10.1 In caso di inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni di cui ai precedenti articoli 9 (Obbligazioni e garanzie da parte del cliente), articolo 7 (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti) e nell'ipotesi di cui all'articolo 2, comma 6 relativa all'impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili a DIMENSIONE, il Contratto si risolverà di diritto ex articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.

10.2 Il Contratto si risolverà altresì 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 DIMENSIONE decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

10.3 DIMENSIONE si riserva il diritto di risolvere il presente Contratto e, conseguentemente, di disattivare il Servizio qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse, a suo insindacabile giudizio, che il Cliente sia inadempiente anche a uno solo degli obblighi innanzi indicati - e che, qui, espressamente si richiamano - nonché abbia o stia violando la normativa vigente, fatta comunque salva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria anche nei confronti dei terzi.

## 11. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

11.1 Ai sensi degli artt. 13,14 e 15 del Regolamento UE 2016/679 e ss.mm.ii, DIMENSIONE informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali forniti da esso potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da DIMENSIONE S.R.L. - Sede Legale Via Sistina n. 121 - 00187 Roma, Sede Operativa Via San Giovanni in Golfo n. 205/E - 86100 Campobasso (CB). Il titolare del trattamento è DIMENSIONE SRL. Il trattamento dei dati richiesti dal contratto è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto e non necessita del consenso del Cliente. Ai sensi degli artt. 15-21 del Regolamento UE 2016/679, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra i quali la possibilità di consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare medesimo: DIMENSIONE S.R.L. - Via San Giovanni in Golfo n. 205/E - 86100 Campobasso (CB). DIMENSIONE ha nominato un Data Protection Officer nella persona del dott. Guido Palladino disponibile all'indirizzo email [guido.palladino.dpo@gmail.com](mailto:guido.palladino.dpo@gmail.com) e PEC [guido.palladino@mypec.eu](mailto:guido.palladino@mypec.eu).

11.2 DIMENSIONE si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a DIMENSIONE espresso consenso alla trasmissione da parte di questa dei propri dati a soggetti dalla stessa delegati per l'espletamento di servizi tecnici e amministrativi connessi con l'oggetto del presente Contratto e che, a loro volta, siano obbligati al vincolo della riservatezza. La finalità del trasferimento è legata alla continuità del contratto e alla corretta erogazione del servizio acquistato.

11.3 Il Cliente può consentire a DIMENSIONE 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. Tale consenso deve essere esplicito e nelle forme previste dalla normativa. DIMENSIONE raccoglie il consenso attraverso questo contratto e/o altri modelli proposti al cliente. Il Cliente è libero di non avallare il conferimento.

11.4 Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, DIMENSIONE adatterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.

11.5 DIMENSIONE e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, i dati e le comunicazioni trasmesse per mezzo del Servizio e a non divulgarle ad alcuno senza il consenso dell'altra Parte, salvo che siano già in possesso del soggetto che le riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio per ragioni non conseguenti alla violazione del presente obbligo di riservatezza o siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. È fatta salva la possibilità per DIMENSIONE 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.

11.6 Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, DIMENSIONE garantisce la riservatezza delle comunicazioni effettuate attraverso il servizio di posta elettronica offerto al Cliente. Le già menzionate comunicazioni non saranno verificate, controllate o sottoposte a censura da parte di DIMENSIONE, ad esclusione di eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria nelle forme e nelle modalità previste dalla legge.

11.7 Il Cliente potrà comunicare a DIMENSIONE in via telematica (utilizzando l'apposita funzione attraverso la propria Area riservata) eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

11.8 Il Cliente potrà richiedere la relativa documentazione, ai fini dell'eventuale inserimento e gestione dei dati personali negli elenchi telefonici in ottemperanza alla "Normativa vigente". In caso di risposta negativa e/o di non restituzione del modello, i dati personali del nuovo cliente non saranno inseriti negli elenchi. Nell'ipotesi di "Number Portability" (cambio operatore telefonico con contestuale conservazione del numero telefonico originario), la risposta negativa e/o la non restituzione del modello, determineranno il mantenimento di tutte le opzioni selezionate con DIMENSIONE, in qualità di operatore originario. La variazione dell'opzione selezionata in origine potrà essere modificata liberamente in qualsiasi momento.

Per ogni ulteriore riferimento al trattamento dei dati personali si faccia riferimento al documento **Informativa di DIMENSIONE ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali**.

## 12. DISPOSIZIONI VARIE – COMUNICAZIONI

12.1 Ogni modifica od integrazione del Contratto dovrà essere accettata da entrambe le Parti.

12.2 DIMENSIONE effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente o tramite terze parti da essa incaricate.

12.3 DIMENSIONE effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'articolo 9, comma 1.

12.4 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a DIMENSIONE attraverso l'area riservata, mediante lettera raccomandata da indirizzare DIMENSIONE S.R.L. - Via San Giovanni in Golfo n. 205/E - 86100 Campobasso (CB) o mediante posta elettronica certificata.

12.5 Il Cliente si obbliga a comunicare a DIMENSIONE, attraverso apposita richiesta di supporto al Servizio Clienti, ogni modifica dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

## 13. DIVIETO DI CESSIONE

13.1 Il presente Contratto ed il Servizio ad esso relativo hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di DIMENSIONE.

## 14. PROCEDURA RECLAMI

14.1 Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrati a DIMENSIONE mediante lettera raccomandata A/R entro i termini di scadenza del pagamento della fattura;

14.2 Qualora sia dovuto, il rimborso in favore del Cliente sarà liquidato da DIMENSIONE entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla conclusione delle opportune verifiche con accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta.

## 15. FORO COMPETENTE

Per ogni controversia eventuale e futura derivante dal presente contratto o connessa allo stesso, tanto per quel che riguarda l'adempimento delle prestazioni in oggetto e nello specifico il pagamento delle fatture, l'esecuzione, l'efficacia, la validità, la cessazione o l'annullamento, l'interpretazione e per qualsiasi questione di responsabilità di natura contrattuale e/o extracontrattuale dallo stesso derivante sarà esclusivamente di competenza del Foro di Campobasso, fatto salvo il Foro del consumatore qualora applicabile.

DATA

FIRMA CLIENTE

(Timbro e firma)

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 132 c.c., le parti dichiarano di leggere ed approvare specificatamente sottoscrivendo senza riserva alcuna, le Condizioni Generali di Contratto per Servizi Dimensione, l'informativa sulla privacy ed il trattamento dei dati personali e specificamente tutte quelle elencate ai precedenti punti 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14 e 15.

DATA

FIRMA CLIENTE

(Timbro e firma)

## ALLEGATO B - OPZIONE VOIP (DIMENSIONE VoIP)

### 1. PREMESSA

1.1. Il presente allegato forma parte integrante del contratto avente ad oggetto il servizio DIMENSIONE e disciplina, in particolare, le condizioni relative all'opzione VoIP (DIMENSIONE VoIP) ovvero il servizio di telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) descritto sul sito [www.dimensione.com](http://www.dimensione.com).

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

1.3. TIPOLOGIA DI CHIAMATE GESTITE: Il servizio, non essendo sostitutivo del servizio telefonico di base, consente di effettuare chiamate alle sole numerazioni di seguito elencate:

- numeri verdi nazionali (codici 800xyz; 803xyz)
- numeri 178 dedicati al servizio VOIP-SIP
- numeri geografici nazionali e internazionali (iniziano per 0 e per 00)
- numeri di reti mobili nazionali e internazionali (che iniziano per 3 e per 00)

Si precisa che i servizi di connettività fax e internet dial up non risultano, alla data, funzionanti.

### 2. OGGETTO

2.1. L'opzione DIMENSIONE VoIP è destinata esclusivamente a Clienti che abbiano già un Servizio di accesso ad Internet DIMENSIONE 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 DIMENSIONE 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. DIMENSIONE offre e fornisce l'opzione VoIP, ai Clienti con un Servizio DIMENSIONE attivo, mediante una tra le seguenti modalità:

- l'opzione VOIP può essere inserita nel servizio DIMENSIONE prescelto e pertanto compreso nel canone del servizio DIMENSIONE; in questo caso l'ordine relativo all'opzione VoIP può essere inserito contestualmente all'acquisto del Servizio DIMENSIONE oppure successivamente al medesimo;

## Dimensione S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01655750709 – REA: RM1525564 - Cap. Soc. € 140.000,00 i.v.

Sede legale: Via Sistina, 121 – 00187 - Roma (RM)

Sede operativa: Via San Giovanni in Golfo, 205E – 86100 Campobasso (CB)

[dimensione.com](http://dimensione.com)

- Il Cliente può scegliere di acquistare l'opzione VoIP, contestualmente o successivamente, attraverso il sito [www.dimensione.com](http://www.dimensione.com), poiché nel servizio DIMENSIONE prescelto l'opzione medesima non è inclusa gratuitamente. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e alle tariffe è consultabile sul sito [www.dimensione.com](http://www.dimensione.com), nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.
- 3.2. L'attivazione dell'opzione VoIP avverrà, in entrambi i casi sopra menzionati, solo a partire dall'attivazione effettiva del servizio di connettività DIMENSIONE e, dopo questa, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione da parte del Cliente di eventuali documenti richiesti, salvo impedimenti tecnici non imputabili a DIMENSIONE.

#### 4. UTILIZZO DEL SERVIZIO

- 4.1. Per il funzionamento dell'opzione VoIP, DIMENSIONE 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 AtaVoIP.
- 4.2. DIMENSIONE 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 DIMENSIONE, cambiando operatore, può mantenere il proprio numero telefonico, chiedendo direttamente a DIMENSIONE, l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP").
- 5.2. Il servizio di SPP, compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica, è prestato da DIMENSIONE (operatore recipient) gratuitamente e presuppone inoltre la collaborazione dell'operatore di provenienza (operatore donating) e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica (operatore donor).
- 5.3. Il Cliente dovrà richiedere a DIMENSIONE 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 (donating), sarà DIMENSIONE 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 DIMENSIONE, avrà la medesima durata di quest'ultimo, 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 DIMENSIONE, comporterà altresì la risoluzione dell'opzione VoIP, secondo le modalità descritte all'articolo 10 del contratto medesimo.
- 6.3. DIMENSIONE ha altresì la facoltà di recedere in qualsiasi momento dalla sola 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 DIMENSIONE, 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, DIMENSIONE 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 DIMENSIONE S.R.L. - Via San Giovanni in Golfo n. 205/E - 86100 Campobasso (CB) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo [servizioclienti.dimensione@pec.it](mailto:servizioclienti.dimensione@pec.it). Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di DIMENSIONE.
- 6.6. Nell'ipotesi di cui all'art. 6.5 del presente Allegato, DIMENSIONE 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 DIMENSIONE avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.
- 6.7. DIMENSIONE si riserva la facoltà di risolvere l'opzione VoIP, secondo le modalità previste nell'art. 10.1 del contratto DIMENSIONE, in tutte le seguenti ipotesi:
  - 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;
  - il Cliente utilizzi impropriamente il Servizio al fine di esercitare continuamente e professionalmente attività outbound di teleselling e/o telemarketing.

#### 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 già menzionate caratteristiche tecniche, DIMENSIONE 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 a DIMENSIONE.
- 7.2. Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che solo il corretto funzionamento del Servizio DIMENSIONE 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 DIMENSIONE 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 DIMENSIONE come conseguenza dell'utilizzo dell'opzione VoIP per contattare i già menzionati 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 antifrode o tecnici, anche dipendenti dai fornitori delle direttrici di traffico telefonico e non direttamente da DIMENSIONE. Per conoscere i dettagli in ordine ai prefissi contattabili è possibile consultare il sito [dimensione.com](http://dimensione.com).
- 7.5. DIMENSIONE 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 DIMENSIONE.

- 7.6. In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati funzionali all'erogazione dell'opzione VoIP di DIMENSIONE, dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, DIMENSIONE avrà facoltà di sospendere l'opzione VoIP in ogni momento, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a DIMENSIONE perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.
- 7.7. Il Cliente potrà comunicare a DIMENSIONE mediante l'area riservata le eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.
- 7.8. DIMENSIONE non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dell'opzione VoIP causati da:
  - utilizzo della stessa in difformità delle istruzioni ricevute;
  - difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente;
  - interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da DIMENSIONE;
  - 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 DIMENSIONE 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;
  - mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza ed infortunistica.
- 7.9. DIMENSIONE 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 DIMENSIONE 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 AMMINISTRATIVA, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI

- 8.1. In caso di guasto o disservizio nell'erogazione dell'opzione, 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 DIMENSIONE, qualora non incluso 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 DIMENSIONE e reperibili all'indirizzo [www.dimensione.com](http://www.dimensione.com). Al riguardo DIMENSIONE emetterà fattura 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 DIMENSIONE, il Cliente dovrà corrispondere un importo a copertura delle spese di spedizione dell'apparato hardware AtaVoIP in comodato d'uso.

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA CLIENTE \_\_\_\_\_  
(Timbro e firma)

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 132 c.c., le parti dichiarano di leggere ed approvare specificatamente sottoscrivendo senza riserva alcuna, le Condizioni Generali di Contratto per Servizi Dimensione, l'informativa sulla privacy ed il trattamento dei dati personali e specificamente tutte quelle elencate ai precedenti punti 3, 4, 6, 7, 8 e 9.

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA CLIENTE \_\_\_\_\_  
(Timbro e firma)

**NOTE**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA CLIENTE \_\_\_\_\_  
(Timbro e firma)