

## CONDIZIONI CONTRATTUALI

### 1. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

#### a. Servizi di connettività

- i. Attivazione ed installazione  
L'antenna deve essere obbligatoriamente installata da un tecnico certificato.  
Qualora il tecnico impiegato rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto all'installazione Standard, gli stessi verranno comunicati al fine di consentire al cliente di autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico.

#### b. Servizio di telefonia home voip

- i. Il servizio di telefonia home voip verrà erogato esclusivamente tramite connettività fornita da BLS. Il servizio include la fornitura di un apparato gateway per permettere il collegamento di un apparato telefonico analogico.  
BLS non è responsabile di eventuali malfunzionamenti dovuti ad apparati telefonici non compatibili con il gateway fornito.
- ii. In caso di richiesta di nuova numerazione, l'attivazione verrà eseguita entro un massimo di 10 giorni. In caso di portabilità, l'attivazione verrà eseguita entro 45 giorni dalla data di invio del modulo Number Portability firmato.

#### c. Servizio di telefonia company voip e opzioni aggiuntive

- i. Il servizio company voip e di gnr potrà essere erogato tramite connettività fornita da BLS o da altri provider. BLS non è responsabile per eventuali disservizi causati da connettività non da essa fornite.
- ii. In caso di richiesta di nuova numerazione, l'attivazione verrà eseguita entro un massimo di 10 giorni. In caso di portabilità, l'attivazione verrà eseguita entro 45 giorni dalla data di invio del modulo Number Portability firmato.
- iii. I GNR includono fino a 10 chiamate simultanee. Oltre, si procederà a progetto.

#### d. Servizi di fax-to-mail

- i. BLS fornisce un servizio di fax-to-mail cloud appoggiato su numero geografico.  
Il cliente potrà indicare fino a 40 indirizzi email destinatari dei fax in entrata e quelli autorizzati all'invio dei fax in uscita.  
È possibile inviare fino a un massimo di 10 documenti per volta via fax, per una dimensione complessiva non superiore ai 10 Mb

#### e. Indirizzi IP

- i. Gli indirizzi IP statici forniti non potranno essere i medesimi precedentemente in uso al cliente.
- ii. La configurazione di apparati diversi dal router fornito da BLS non è inclusa nel servizio di fornitura indirizzi IP statici e verrà eventualmente quotata a parte.

#### f. Apparati

- i. Gli apparati (router, access point, apparati per fonia) sono forniti in comodato d'uso al cliente.  
La sostituzione in caso di guasti sarà a carico di BLS a meno di guasti per incuria da parte del cliente.

#### g. Centralino

- i. Il servizio centralino potrà essere erogato tramite connettività fornita da BLS o da altri provider.
- ii. I guasti bloccanti, non legati a cause esterne a BLS, vengono presi in carico entro 4 ore e risolti entro la giornata lavorativa successiva.
- iii. Modifiche di configurazione e guasti non bloccanti verranno presi in carico entro 24 ore lavorative e risolti entro 48.

### 2. Modifica del presente contratto

BLS potrà modificare le condizioni economiche di cui al presente contratto, previa comunicazione scritta al cliente e con preavviso di 30 (trenta) giorni, nelle seguenti ipotesi:

- a. in seguito alla modifica dell'offerta;
- b. in considerazione dell'evoluzione tecnologica e delle condizioni di mercato;
- c. per sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari che richiedano un puntuale adeguamento del contratto alle disposizioni medesime

Le modifiche avranno effetto dopo 30 (trenta) giorni dalla predetta comunicazione. Entro tale periodo il cliente ha diritto a recedere dal contratto senza penale alcuna.

### 3. Fatturazione

- a. Per la connettività fornita al cliente, BLS emetterà, a carico del medesimo, fatture mensili anticipate a partire dalla data di attivazione di ciascuna componente dell'offerta.
- b. Per il traffico telefonico fornito al cliente, BLS emetterà, a carico del medesimo, fatture mensili posticipate a partire dalla data di attivazione delle componenti pertinenti.
- c. Per tutti gli ulteriori servizi sottoscritti dal cliente, BLS emetterà, a carico del medesimo, fatture mensili anticipate a partire dalla data di attivazione di ciascuna componente dell'offerta.

### 4. Sospensione del Servizio

La preghiamo di inviare il presente documento compilato e firmato, unitamente alla scansione del suo documento d'identità, all'indirizzo [attivazioni@bls.it](mailto:attivazioni@bls.it), al numero di fax 0382/413820 oppure recandosi di persona presso gli sportelli a2a smart city in via Persico 31, 26100 Cremona

- a. BLS Consulting potrà sospendere l'erogazione di tutti o alcuni dei Servizi in casi non dipendenti da propria responsabilità e in particolare, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, per i seguenti motivi:
  - i. incompatibilità tecnica e/o interferenziale degli impianti e/o apparati installati presso la sede del Cliente idonea a generare disservizi e/o degrading in ordine ai Servizi e/o alla qualità delle prestazioni sulla rete per comunicazioni elettroniche di BLS Consulting.
  - ii. mancato pagamento degli importi dovuti a BLS da parte del cliente per un importo pari a 300€ o per un ritardo di oltre 15 giorni ai pagamenti dovuti reiterato per due fatture anche non consecutive

#### 5. Durata del contratto e recesso

- a. Il presente contratto ha la durata di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del medesimo, e sarà tacitamente rinnovato ad ogni scadenza per un periodo di 12 mesi, salvo disdetta comunicata per iscritto da una delle Parti a mezzo posta elettronica certificata, lettera raccomandata a.r. o via fax da inviarsi almeno 60 (sessanta) giorni prima del termine di scadenza dell'Accordo nel caso di clienti business, 30 (trenta) giorni prima del termine in caso di clienti consumer.
- b. Il cliente potrà richiedere in qualsiasi momento la cessazione dell'accesso pagando i canoni maturati fino al giorno della richiesta di cessazione (+ 30gg) ed il contributo di cessazione corrispondente al servizio interrotto.
- c. BLS Consulting ha diritto di recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di 60 giorni, riducibile a 30 giorni per giusta causa, a mezzo lettera raccomandata a/r o PEC.

#### 6. SLA Assurance

- a. L'assurance dell'accesso si basa sulla predisposizione da parte di BLS di un sistema informatizzato in grado di tracciare tutte le tempistiche relative alle attività richieste.  
Per una migliore ed ottimale funzionalità del Servizio, BLS assicura un servizio di assistenza tecnica al cliente che abbia comunicato malfunzionamenti (degrado) o guasti (disservizi) sull'accesso
  - i. Perdita del Servizio | Livello di Priorità 1 (disservizi)
    - Indisponibilità completa del servizio.
  - ii. Degrado del servizio | Livello di Priorità 2 (degrading)
    - Fruibilità parziale del servizio.
- b. Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i casi
  - i. cause di forza maggiore e/o danni causati da terzi;
  - ii. permessi da enti pubblici o privati;
  - iii. sede cliente finale situata in un'area "speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione  
(es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situato in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc.);
  - iv. causa del cliente

#### 7. SLA Assistenza base per l'assurance degli accessi internet

- a. Per il servizio con accesso condiviso, BLS garantisce sui guasti bloccanti (disservizi) un tempo di intervento pari a 3 giorni lavorativi nel 95% dei guasti segnalati tra le ore 8:00 e le ore 16:00 (Lun+Ven, esclusi festivi) e di 4 giorni lavorativi per tutti i rimanenti casi.

#### 8. SLA Business per l'assurance degli accessi internet

- a. BLS offre, a titolo oneroso per il cliente, i seguenti SLA Gold riferiti ai guasti bloccanti (disservizi).  
Tempo di riparazione pari 1 giorno lavorativo nel 95% dei guasti segnalati tra le ore 8:00 e le ore 16:00 (Lun+Ven, esclusi festivi) e di 2 giorni lavorativi per tutti i rimanenti casi..

#### 9. Interventi a vuoto

- a. La fattispecie di intervento a vuoto si verifica nel caso in cui, a seguito di un reclamo (per disservizio o degrado) del cliente riguardante la rete di BLS Consulting, venga accertato che la rete di BLS Consulting è funzionante ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a BLS Consulting (es. presenza presso il cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, errata configurazione sulla rete del cliente, ecc.).
- b. Nel caso di intervento a vuoto da parte del personale di BLS sarà addebitato al cliente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il costo di trasferta e il tempo minimo di intervento (pari a 2 ore) secondo la tariffa di sistemista Junior dell'Allegato A "Costi di intervento e trasferte" disponibile sul sito [www.bls.it](http://www.bls.it) pari a un totale di 100€ di intervento più spese di trasferta indicate nell'Allegato A.
- c. Nel caso in cui, dopo l'uscita di un tecnico per una verifica presso il cliente, venga accertato che la rete di BLS è funzionante, ovvero che il malfunzionamento è indotto da cause non imputabili a BLS, il reclamo verrà trattato come un "intervento a vuoto".  
Qualora il tecnico impiegato rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi per il ripristino del collegamento, è facoltà del cliente autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico.  
A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo citiamo quali cause potenziali non sono imputabili a BLS Consulting:
  - i. presenza presso il cliente di prodotti tecnicamente non compatibili, errata configurazione sulla rete del cliente,
  - ii. personal computer e/o router del cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici, mancanza di alimentazione elettrica all'antenna, cavo Ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamento/ripuntamento) sull'antenna operati direttamente dal cliente, reset dell'antenna.

