

## CONDIZIONI PARTICOLARI SERVIZIO VoIP (B-VOIP)

### 1. DOCUMENTI CONTRATTUALI E TERMINI

Le presenti "Condizioni Particolari" definiscono le condizioni in base alle quali **BEEVOIP Srl** (di seguito **BEEVOIP**) implementa quanto necessario per fornire al Cliente il servizio di telefonia VoIP.

Questi termini costituiscono un insieme contrattuale con i termini della "**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO TLC**", fermo restando che le Condizioni Particolari prevalgono e possono derogare.

I termini definiti nel presente documento si integrano agli stessi indicati sia nelle "**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO TLC**" sia in altri documenti contrattuali.

"**Destinazione**": sono i prefissi nazionali ed internazionali che possono essere raggiunti tramite il servizio VoIP fornito da BEEVOIP. L'elenco delle destinazioni offerte da BEEVOIP al Cliente sono visibili sul sito di BEEVOIP.

"**Call Plan**": l'elenco delle "Destinazioni" che possono essere raggiunte tramite il servizio VoIP specificatamente assegnate al Cliente.

### 2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

#### 2.1 Prerequisiti

Il Cliente dispone di una connessione Internet a banda larga e del/i apparato/i SIP (PBX SIP, Telefoni SIP, softphone SIP o altro) necessari per l'interconnessione del servizio VoIP.

#### 2.2 Servizi di base forniti al Cliente

Questi servizi sono forniti al Cliente che ha sottoscritto il servizio VoIP e consentono allo stesso Cliente di ricevere le chiamate (chiamate in entrata) sulla/e numerazione/i assegnata/e e di effettuare chiamate (chiamate in uscita) a qualsiasi numero di telefono del piano di numerazione fisso o mobile nazionale o internazionale per le sole "Destinazioni" autorizzate nel "Call Plan" assegnato al Cliente.

#### 2.3 Servizi aggiuntivi forniti al Cliente

Questi servizi sono forniti da BEEVOIP solo dal momento dell'attivazione del servizio VoIP. I seguenti servizi complementari sono i seguenti:

- fornitura di rapporti di traffico in uscita,
- fornitura di rapporti sul traffico in arrivo,
- attivazione, disattivazione e migrazione di numeri,
- fornitura del file di fatturazione dettagliato reso disponibile sulla piattaforma <https://clienti.beevoip.it>

<b>BEEVOIP Srl</b> Via On. Napolitano 185 80035 NOLA (NA) P.IVA 08017971212	<b>BEEVOIP Srl</b> Tel: +39 081 19301363 - Fax: +39 081 19318329 info@beevoip.it - beevoip@pec.it - www.beevoip.it doc. v. 1.6
--	---

### 3. PROFILI E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI VoIP

#### 3.1 Chiamate contemporanee, costi di attivazione e canoni mensili

Profilo a consumo	Numerazioni	Chiamate Contemporanee	Nuova numerazione		Numero Portato	
			Attivazione	Canone Mensile	Attivazione	Canone Mensile
VOIP COMPANY 1 / 1+1	1	1 in uscita e 1 in entrata	€ 10,00	€ 2,50	€ 25,00	--
VOIP COMPANY 1 / 2+2	1	2 in uscita e 2 in entrata	€ 12,00	€ 4,50	€ 25,00	---
VOIP COMPANY 1 / 4+4	1	4 in uscita e 4 in entrata	€ 13,50	€ 6,00	€ 25,00	---

Profilo Flat	Numerazioni	Chiamate Contemporanee	Nuova numerazione		Numero Portato	
			Attivazione	Canone Mensile	Attivazione	Canone Mensile
VOIP COMPANY 1 / 1+1	1	1 in uscita e 1 in entrata	€ 10,00	€ 17,50	€ 25,00	--
VOIP COMPANY 1 / 2+2	1	2 in uscita e 2 in entrata	€ 12,00	€ 34,50	€ 25,00	---
VOIP COMPANY 1 / 4+4	1	4 in uscita e 4 in entrata	€ 13,50	€ 66,00	€ 25,00	---

Profilo Flat	Numerazioni	Chiamate Contemporanee	Nuova numerazione		Numero Portato	
			Attivazione	Canone Mensile	Attivazione	Canone Mensile
VOIP ARCO 10 / 4+4	10	4 in uscita e 4 in entrata	€ 50,00	€ 80,50	€ 25,00	€ 9,00
VOIP ARCO 25 / 4+4	25	4 in uscita e 4 in entrata	€ 60,00	€ 101,00	€ 35,00	€ 12,50
VOIP ARCO 50 / 4+4	50	4 in uscita e 4 in entrata	€ 70,00	€ 128,50	€ 60,00	€ 21,50
VOIP ARCO 100 / 4+4	100	4 in uscita e 4 in entrata	€ 90,00	€ 153,50	€ 90,00	€ 32,50

Profilo a consumo	Numerazioni	Chiamate Contemporanee	Nuova numerazione		Numero Portato	
			Attivazione	Canone Mensile	Attivazione	Canone Mensile
VOIP ARCO 10 / 4+4	10	4 in uscita e 4 in entrata	€ 50,00	€ 20,50	€ 25,00	€ 9,00
VOIP ARCO 25 / 4+4	25	4 in uscita e 4 in entrata	€ 60,00	€ 41,00	€ 35,00	€ 12,50
VOIP ARCO 50 / 4+4	50	4 in uscita e 4 in entrata	€ 70,00	€ 68,50	€ 60,00	€ 21,50
VOIP ARCO 100 / 4+4	100	4 in uscita e 4 in entrata	€ 90,00	€ 93,50	€ 90,00	€ 32,50

Profilo a consumo	Numerazioni	Chiamate Contemporanee	Nuova numerazione		Numero Portato	
			Attivazione	Canone Mensile	Attivazione	Canone Mensile
VOIP ARCO 10 / 10+10	10	10 in uscita e 10 in entrata	€ 58,50	€ 28,50	€ 25,00	€ 9,00
VOIP ARCO 25 / 10+10	25	10 in uscita e 10 in entrata	€ 68,50	€ 49,00	€ 35,00	€ 12,50
VOIP ARCO 50 / 10+10	50	10 in uscita e 10 in entrata	€ 78,50	€ 76,50	€ 60,00	€ 21,50
VOIP ARCO 100 / 10+10	100	10 in uscita e 10 in entrata	€ 98,50	€ 101,50	€ 90,00	€ 32,50

Profilo a consumo	Numerazioni	Chiamate Contemporanee	Nuova numerazione		Numero Portato	
			Attivazione	Canone Mensile	Attivazione	Canone Mensile
VOIP ARCO 25 / 25+25	25	25 in uscita e 25 in entrata	€ 82,00	€ 60,00	€ 35,00	€ 12,50
VOIP ARCO 50 / 25+25	50	25 in uscita e 25 in entrata	€ 92,00	€ 87,50	€ 60,00	€ 21,50
VOIP ARCO 100 / 25+25	100	25 in uscita e 25 in entrata	€ 112,00	€ 112,50	€ 90,00	€ 32,50

#### 3.2 Opzione FLAT

Limite antifrode a 1500 minuti/mese verso rete fissa nazionale e 1000 minuti/mese verso rete mobile nazionale per canale.

Profilo Flat	Minuti verso	Minuti verso
	fisso Italia	mobile Italia
VOIP COMPANY 1 / 1+1	1500	1000
VOIP COMPANY 2 / 2+2	3000	2000
VOIP COMPANY 4 / 4+4	6000	4000

Profilo Flat	Minuti verso	Minuti verso
	fisso Italia	mobile Italia
VOIP ARCO 10 / 4+4	6000	4000
VOIP ARCO 25 / 4+4	6000	4000
VOIP ARCO 50 / 4+4	6000	4000
VOIP ARCO 100 / 4+4	6000	4000

<b>BEEVOIP Srl</b> Via On. Napolitano 185 80035 NOLA (NA) P.IVA 08017971212	<b>BEEVOIP Srl</b> Tel: +39 081 19301363 - Fax: +39 081 19318329 info@beevoip.it - beevoip@pec.it - www.beevoip.it doc. v. 1.6
--	---

#### 4. CHIAMATE NON SUPPORTATE

Il servizio non supporta le chiamate con Codici di Selezione Operatore (Carrier Selection), le chiamate verso numerazioni di accesso ad Internet in decade 7, le chiamate verso numerazioni a pagamento (esempio: 199, 892, 893, 894, 895, 899, 178), connettività numerica ISDN a 64 kbit/s e fax G4, la trasmissione dati in banda fonica (ad esempio connessione ad internet in dial up) incluse quelle effettuate tramite terminali di Pagamento Elettronico (POS). La piattaforma di rete BEEVOIP supporta il protocollo T.38 (FaxOverIP), la corretta configurazione del protocollo T.38 è quindi delegato all'IP PBX del cliente.

#### 5. NORME DI SICUREZZA

La telefonia attraverso protocolli VoIP, basandosi sul collegamento degli apparati del Cliente alla rete Internet, richiede l'osservanza di alcune norme generali di sicurezza. Il mancato rispetto delle norme di base potrebbe creare dei canali di accesso alla centrale telefonica del Cliente che potrebbe essere utilizzata da terzi per produrre traffico telefonico verso destinazioni spesso ad alto costo. BEEVOIP non sarà responsabile di eventuali danni tecnico/economici derivanti da atti di pirateria informatica attuati da terzi o da incauto uso da parte di personale del Cliente.

Alcune delle norme base da rispettare sono:

- ogni profilo VoIP (account SIP) assegnato al Cliente deve essere associato sui sistemi BEEVOIP a un indirizzo IP pubblico. Il Cliente può inserire l'indirizzo IP direttamente dal portale di BEEVOIP
- qualsiasi chiamata in uscita deve presentare le credenziali di autenticazione date all'account VoIP. Se l'interno chiamante è abilitato ad uscire con il proprio numero, il PBX del Cliente dovrà presentare nel campo "P-Asserted-Identity" (PAI) il numero geografico dell'interno o mettere il numero geografico dell'account principale. Nel secondo caso, a seconda della configurazione dell'account, la chiamata si presenterà sulla rete telefonica con il numero "capofila".

#### 6. LIMITAZIONI

Il servizio VoIP di BEEVOIP è ottimizzato per utenti "Azienda" che utilizzino il servizio per comunicazioni interpersonali, pertanto BEEVOIP al fine di preservare la qualità del servizio erogato a tutti i propri clienti si riserva il diritto di modulare eventuali comportamenti ritenuti "anomali". A titolo esemplificativo e non esaustivo, il traffico generato in outbound da Call Center attraverso predictive dialer o in generale da sistemi senza intervento di operatori "umani" è considerato anomalo. BEEVOIP si riserva pertanto il diritto di limitare il numero di chiamate o di sospendere il servizio per il tempo che riterrà necessario.

#### 7. NUMERAZIONI TELEFONICHE

Il Cliente si assume ogni responsabilità circa l'utilizzo delle numerazioni VoIP fornite da BEEVOIP che risultano attestate presso la sede indicata dal Cliente al momento della richiesta di attivazione. 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

<b>BEEVOIP Srl</b> Via On. Napolitano 185 80035 NOLA (NA) P.IVA 08017971212	<b>BEEVOIP Srl</b> Tel: +39 081 19301363 - Fax: +39 081 19318329 info@beevoip.it - beevoip@pec.it - www.beevoip.it doc. v. 1.6
--	---

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.

Il Servizio può essere fornito in tutto il territorio nazionale previa verifica della disponibilità delle risorse di numerazione necessarie alla realizzazione del servizio.

La disponibilità di archi di numerazione non è garantita in tutti i distretti telefonici italiani, pertanto BEEVOIP si riserva di fornire l'arco richiesto dal cliente in un momento successivo, non appena disponibile.

## 8. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

La fornitura del servizio VoIP è subordinata alla sottoscrizione del relativo "Buono d'Ordine" ed all'accettazione da parte di BEEVOIP. Quanto non espressamente previsto dal presente Contratto è disciplinato dalle "**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO TLC**" e dal "**Buono d'Ordine**" sottoscritto dal Cliente ed accettato da BEEVOIP.

## 9. ATTIVAZIONE

L'attivazione avviene di norma entro 5 gg. lavorativi (dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi, nell'orario 08:00 – 18:30). Il tempo di attivazione è definito come il numero di giorni lavorativi intercorrenti tra la data di sottoscrizione del Contratto e la data in cui, mediante comunicazione da parte di BEEVOIP al Cliente, il servizio è reso disponibile. I termini indicati sono da intendersi non vincolanti per BEEVOIP nel caso in cui si verificano problemi tecnici imputabili al Cliente, o problemi di forza maggiore o problemi dovuti a terzi.

## 10. MODIFICHE DEL SERVIZIO

Il Cliente, in qualunque momento, potrà richiedere la modifica/aggiunta delle caratteristiche o configurazioni dei parametri associati al Servizio nonché eventuali variazioni anagrafiche (sede, indirizzo, etc). Tale richiesta dovrà pervenire in forma scritta al Servizio Clienti BEEVOIP, che provvederà a comunicare al Cliente costi, modalità e tempi relativi alle modifiche.

## 11. DURATA E RECESSO

Il Contratto ha validità ed efficacia dalla data di rilascio del servizio, indipendentemente dalla temporanea indisponibilità di quegli elementi che non siano ostativi all'utilizzo dello stesso e ha durata indeterminata; è comunque fatto salvo il diritto di entrambe le Parti di recedere in ogni momento dal Contratto purché manifestato con preavviso di 30 giorni avente efficacia dalla data di ricezione della comunicazione che dovrà avvenire con invio di **PEC** all'indirizzo **beevoip@pec.it**

In caso di recesso:

- nessun costo aggiuntivo sarà addebitato da BEEVOIP al Cliente
- verranno determinati gli importi, a favore del Cliente, per canoni versati anticipatamente di competenza di periodi non ancora trascorsi

<b>BEEVOIP Srl</b> Via On. Napolitano 185 80035 NOLA (NA) P.IVA 08017971212	<b>BEEVOIP Srl</b> Tel: +39 081 19301363 - Fax: +39 081 19318329 info@beevoip.it - beevoip@pec.it - www.beevoip.it doc. v. 1.6
--	---

- verranno determinati gli importi, a favore di BEEVOIP, per canoni non ancora corrisposti relativi a periodi di fruizione del servizio
- per l'eventuale importo a credito del Cliente, BEEVOIP emetterà nota di credito con liquidazione entro 30 giorni dall'emissione della stessa nota di credito
- per l'eventuale importo a debito del Cliente, BEEVOIP emetterà fattura con pagamento entro 30 giorni dall'emissione della stessa fattura

## 12. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Tutti gli importi riportati nel presente documento e nel "Buono d'Ordine" sottoscritto, sono da intendersi al netto di I.V.A. di legge.

Nella prima fattura BEEVOIP addebiterà al Cliente il contributo di attivazione, i canoni mensili anticipati e i ratei dei canoni mensili pregressi con riferimento alla data di attivazione del servizio. Le fatture successive includeranno i canoni ricorrenti mensili anticipati e gli importi a consuntivo per i servizi a consumo (fonia). Il pagamento è a 15 gg. dalla data della fattura (normalmente corrisponde al giorno 15 del mese) e potrà essere effettuato alle condizioni previste dal "Buono d'Ordine" sottoscritto.

## 13. ASSISTENZA CLIENTI

Per assistenza su attivazione, configurazione e segnalazioni guasti e disservizi è disponibile il Servizio Clienti al numero Verde gratuito 800-940501, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18.00.

Il Servizio Clienti è altresì raggiungibile da portale di BEEVOIP e via e-mail all'indirizzo: [supporto@beevoip.it](mailto:supporto@beevoip.it)

<b>BEEVOIP Srl</b> Via On. Napolitano 185 80035 NOLA (NA) P.IVA 08017971212	<b>BEEVOIP Srl</b> Tel: +39 081 19301363 - Fax: +39 081 19318329 info@beevoip.it - beevoip@pec.it - www.beevoip.it doc. v. 1.6
--	---