

EPICLINK SRL
via Giuseppe Zucchi 39/C
20095 CUSANO MILANINO (MI)
P.IVA 10641800965 | Tel. 02 8973 8973 | Fax. 02 8973 8974

CONDIZIONI SPECIFICHE DEI SERVIZI - **SMALL COMPANY**

Collegamento a Internet con tecnologia FTTx/xDSL con canali voce in tecnologia VOIP, per le aziende.

Nome del documento

CSSSMC252

Il presente contratto intende regolare la fornitura di Fonia VOIP su collegamenti a Internet da parte di EPICLINK.

CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO SMALL COMPANY

Il Servizio **SMALL COMPANY** consiste nella fornitura di due distinti servizi:

- 1) una connettività Internet** In base alla copertura disponibile presso la sede del Cliente verrà attivato un Servizio FTTH, FTTC, ADSL o FWA (risorsa di accesso).
- 2) da 2 fino a 8 canali VOIP** canali voce in protocollo SIP, da 2, 4, 6, 8 contemporaneità (fonia).

MODULO DI ADESIONE

Le specifiche scelte inerenti la connettività internet ed il numero di canali contemporanei, nonché eventuali Opzioni, sono riportate nell'allegato MODULO DI ADESIONE, che è parte integrante del presente contratto. Il MODULO DI ADESIONE conterrà altresì i termini di durata, preavviso, rinnovo, pagamento e incasso applicabili.

In aggiunta alle quattro configurazioni di base sono inoltre previste ulteriori **opzioni** per avere servizi accessori. Tali opzioni sono riportate nella Tabella più avanti riportata alla voce PRICE LIST DEL SERVIZIO.

La connettività Internet è dimensionata ai sensi del D.L. 19/2026 per un utilizzo basilare legato alla normale navigazione Internet e alla comunicazione VOIP col dimensionamento richiesto dal Cliente.

INSTALLAZIONE E MESSA IN OPERA

Nella sua forma base questa offerta prevede la sola attivazione e fornitura del servizio, pertanto, salvo diverse opzioni richieste dal Cliente, l'installazione e la messa in opera del servizio sono interamente a carico e cura del Cliente stesso. Epiclink comunicherà pertanto le credenziali per il collegamento Internet e fornirà altresì le credenziali ed i parametri di collegamento alla centrale telefonica che eroga il servizio VOIP. Opzionalmente Epiclink potrà comunque fornire gli apparati Hardware, come più avanti indicato, e l'eventuale assistenza tecnica per l'installazione e configurazione del servizio.

APPARATI HARWARE PER LA CONNETTIVITA' ED IL VOIP

Ai sensi della Delibera AGCOM 348/18/CONS, che garantisce all'Utente il libero utilizzo dei propri apparati, questo servizio Epiclink non prevede la fornitura di apparati hardware né della loro messa in opera, né per la connettività Internet né per la telefonia. Ad eventuale richiesta del Cliente, Epiclink potrà comunque fornire il Router per il collegamento Internet e/o eventuali ulteriori apparati funzionali alla fruizione del servizio, quali, a mero titolo di esempio, switch di rete, Telefoni IP, collegamento di Back-Up. In tale circostanza Epiclink produrrà, nell'apposito MODULO DI ADESIONE, una specifica offerta economica comprensiva del materiale e delle operare eventualmente richiesti dal Cliente. In caso di fornitura di hardware Epiclink, alla cessazione del Servizio il Cliente provvederà entro trenta giorni, a proprie spese, alla restituzione di tutti gli apparati eventualmente forniti in comodato da Epiclink, completi di imballaggio, cablaggio, alimentatore, etichette e quant'altro fornito in origine.

COLLEGAMENTI CON DOPPIO NAT

E' possibile che in determinate circostanze i telefoni siano irraggiungibili dall'esterno se la connettività, tipicamente FWA o LTE o 5G, usa il cosiddetto "doppio NAT" oppure "CGNAT" (Carrier Grade NAT). In tale circostanza è necessario provvedere a delle prote tecniche prima di abilitare il servizio, in particolar modo nel caso in cui, su tali connettività, sia richiesto l'IP pubblico statico che intrduce ulteriore NAT.

CARATTERISTICHE DELLA CONNETTIVITA' INTERNET

Tutte le caratteristiche dei Servizi di Connettività Internet offerti da Epiclink sono descritte e regolate nei seguenti documenti:

- **CSSTLC** per la Connettività Internet su banda condivisa (ADSL, FTTC, FTTH, FWA)
- **CSSLTE** per la Connettività LTE/5G

Tali documenti sono pubblicati sul sito ufficiale Epiclink al seguente indirizzo: <https://www.epiclink.it/documentazione>

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO VOIP

Tutte le caratteristiche dei Servizi VOIP (Trunk SIP) offerto da Epiclink sono descritte e regolate dai seguenti documenti:

- **CSSVOIP** per la Telefonia VOIP

Tale documento è pubblicato sul sito ufficiale Epiclink al seguente indirizzo: <https://www.epiclink.it/documentazione>

AVVISO IMPORTANTE

Il personale Epiclink contatterà il Cliente per fornire una specifica documentazione ed il supporto necessario ad avviare il processo di Number Portability.

Per le risorse oggetto di Number Portability non deve essere inviato ordine di recesso al vecchio operatore prima della positiva conclusione della portability stessa.

Un prematuro ordine di recesso al vecchio Operatore manderebbe infatti in KO qualunque ulteriore ordine di lavorazione di qualsiasi tipo, con la conseguente perdita definitiva delle risorse coinvolte.

Attivando la richiesta di portabilità di una risorsa, nessuna ulteriore azione - **per quella specifica risorsa** - è richiesta al Cliente nei confronti del vecchio operatore (Operatore Donating). Le vigenti normative affidano al nuovo Operatore (Operatore Recipient) l'intera gestione del processo. Tuttavia **è fondamentale che il Cliente agisca autonomamente nei confronti del vecchio Operatore per il recesso o il mantenimento di eventuali ulteriori forniture presenti nella stessa bolletta o in ulteriori bollette**. La Portabilità di una risorsa, infatti, è totalmente indipendente da eventuali ulteriori forniture che il Recipient non ha titolo per gestire.

PRICE LIST DEL SERVIZIO

La seguente tabella riporta i contenuti, i contributi e i canoni del servizio base. Tutti i prezzi sono IVA esclusa.

Fornitura	Contributo Una Tantum	Canone Mensile	NOTE
SMALL COMPANY 2 • FTTH 2,5Gbit/1Gbit o FTTC o ADSL • 1 indirizzo IP statico • 2 canali voce • Traffico compreso • 1 numerazione (nuova o Portability) • 1 Fax2Mail	€ 200,00	€ 45,00	Canone di Cessazione € 50,00 E' compreso il seguente traffico: 1.500' Ita-Fix 100' Ita-Mob
SMALL COMPANY 4 • FTTH 2,5Gbit/1Gbit o FTTC o ADSL • 1 indirizzo IP statico • 4 canali voce • Traffico compreso • 2 numerazioni (max 1 Portability) • 1 Fax2Mail	€ 200,00	€ 55,00	Canone di Cessazione € 50,00 E' compreso il seguente traffico: 2.000' Ita-Fix 200' Ita-Mob
SMALL COMPANY 6 • FTTH 2,5Gbit/1Gbit o FTTC o ADSL • 1 indirizzo IP statico • 6 canali voce • Traffico compreso • 2 numerazioni (nuove o Portability) • 2 Fax2Mail	€ 200,00	€ 70,00	Canone di Cessazione € 50,00 E' compreso il seguente traffico: 3.000' Ita-Fix 400' Ita-Mob
SMALL COMPANY 8 • FTTH 2,5Gbit/1Gbit o FTTC o ADSL • 1 indirizzo IP statico • 8 canali voce • Traffico compreso • 3 numerazioni (max 2 Portability) • 3 Fax2Mail	€ 200,00	€ 90,00	Canone di Cessazione € 50,00 E' compreso il seguente traffico: 4.000' Ita-Fix 500' Ita-Mob

La configurazione dei quattro Profili di servizio, ma anche dei minuti di conversazione e di qualunque altra componenete del servizio, potrà

essere adattata in qualsiasi momento in base alle proprie esigenze. Le modifiche richieste entreranno in funzione a partire dal primo giorno del mese successivo alla richiesta o in quello dell'attivazione del nuovo collegamento.

SOSTITUZIONE DELLA CONNETTIVITA'

In caso di sostituzione della Connettività, per qualunque motivo richiesta dal Cliente, è previsto un contributo di cessazione per il vecchio collegamento ed uno per l'attivazione del nuovo collegamento, così come descritto nelle Condizioni Specifiche del Servizio (**C5STLC**). Per dar modo al Cliente di provvedere alla configurazione ed avvio del nuovo collegamento, Epiclink materrà attive entrambe le connettività fino ad espressa richiesta di recesso da parte del Cliente. Nel **periodo di sovrapposizione** dei due collegamenti verrà applicato il canone mensile aggiuntivo pari ad **EURO 30,00** (trenta/00). La seguente tabella riporta i contributi e canoni per eventuali Opzioni aggiuntive o sostitutive:

OPZIONI PER CONNETTIVITA'	Contributo Una Tantum	Canone Mensile	NOTE	
Opz. OF-FTTH 10/2.5 GBit BMG 500/100M	/	€ 15,00	FTTH 10 Gigabit	
Opz. LTE 200 GB con questa opzione serve un router LTE	/	€ 15,00	Collegamenti LTE sostitutivi	
...con Mikrotik SXT CAT6	€ 65,00	€ 6,00	...con Router Mikrotik a scelta	
...con Mikrotik LHGG LTE6 (12 dBi)	€ 90,00	€ 8,00		
...con Mikrotik Chateau LTE6 oLTE12	€ 100,00	€ 8,00		
...com Mikrotik Chateau 5G ATL	€ 150,00	€ 15,00		
...com Mikrotik Chateau 5G ax	€ 150,00	€ 25,00		
...con 1 IP statico (opzionale)	/	€ 9,00	...e IP statico opzionale	
Opz- FWA 100/20 [o 30/3] BMG 6/1		€ 18,00	Collegamento FWA sostitutivo	
OPZIONI PER FONIA E MINUTI				
Opz. Numerazioni agg.ve - Cad.	/	€ 2,00	ove non comprese	
Opz. Number Portability - Cad.	€ 30,00	/	ove non compresa	
Opz. DBU - Cad.	€ 30,00	/	pubblic. sulle Pagine Bianche	
Opz. 1000' Ita-Fix agg.vi	/	€ 15,00	Pacchetto minuti agg.vi	
Opz. 500' Ita-Mob agg.vi	/	€ 20,00	Pacchetto minuti agg.vi	
Opz. Fax2Mail aggiuntivi	/	€ 2,00	richiede un numero dedicato	
Opz. Mail2Fax 50 pagg. Italia	/	€ 3,00		
TARIFE PER IL TRAFFICO NON COMPRESO, espresse in EURO al minuto ma fatturate per gli effettivi secondi di conversazione				
Direttrice	Se compresa	UN minuto di conversazione	DUE minuti di conversazione	TRE minuti di conversazione
Italia Fisso	€ 0,00	€ 0,03	€ 0,06	€ 0,09
Italia Mobile	€ 0,00	€ 0,06	€ 0,12	€ 0,18
Internazionali	non comprese	Vedi allegato Listino VOIP Internazionale		

Epiclink si riserva di poter cambiare prezzi e tariffe del servizio in base alle condizioni di mercato, dandone preavviso al Cliente almeno 30 giorni prima dell'applicazione.

Nell'Area Riservata per il Cliente sono disponibili tutte le tariffe nazionali ed internazionali.

SUPPORTO TECNICO

SUPPORTO TECNICO

Il supporto tecnico in caso di guasti viene fornito dal LUNEDI' al VENERDI' dalle 09:00 alle 18:00 esclusi giorni festivi tramite l'apertura di un Trouble Ticket sul sistema elettronico di registrazione delle segnalazioni, accessibile scrivendo una email ai seguenti indirizzi:

- per problemi VOIP: all'indirizzo **assistenza.voce@epiclink.it**
- per tutto il resto: all'indirizzo **assistenza@epiclink.it** oppure telefonando al Numero **02.8973 8973**.

Per l'attivazione di un corretto supporto da parte di Epiclink il Cliente è tenuto a indicare nel Trouble Ticket le esatte informazioni relativamente a:

1. Sede Tecnica impattata;
2. Un Riferimento presso la Sede Tecnica impattata, con numero di cellulare;
3. Tipologia e Descrizione dettagliata del guasto;

INTERVENTI A VUOTO

Nel caso di interventi a vuoto (IAV) presso la sede del Cliente, che dipendano da:

- a) indisponibilità o irreperibilità del Cliente a valle di un appuntamento concordato;
- b) problemi di altra natura non imputabili a Epiclink o al fornitore primario;

Epiclink addebiterà al Cliente i relativi costi, propri o eventualmente fatturati dal Carrier a Epiclink per ciascun IAV.

CONDIZIONI CONTRATTUALI

FACOLTÀ DI SUBAFFIDAMENTO

Ferma restando la responsabilità diretta di Epiclink nei confronti del Cliente per lo svolgimento delle prestazioni previste dal presente Contratto, Epiclink si avvarrà di fornitori Terzi, operatori di Telecomunicazioni, eventualmente provvedendo in vece del CLIENTE agli adempimenti previsti dalle normative vigenti limitatamente alle operazioni necessarie per l'ottenimento e la gestione delle numerazioni telefoniche.

DURATA E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio ha una durata minima di 12 (dodici) mesi e può essere cessato in qualsiasi momento con un preavviso di trenta giorni da inviarsi con Raccomandata A.R. o PEC all'indirizzo di Epiclink indicato in testata.

Tutti i collegamenti LTE hanno durata minima **bimestrale** con periodo di fatturazione allineato al mese solare ed i rinnovi automatici avvengono per ulteriori bimestri.

A fronte di espresso ordine di recesso, Epiclink provvede alla disattivazione dell'accesso e del relativo contratto nei tempi tecnici ed amministrativi necessari, comunque non oltre i giorni stabiliti per il recesso.

Ai fini della cessazione del processo di fatturazione il Cliente è in ogni caso sempre tenuto ad inoltrare a Epiclink un ordine di cessazione. In nessun caso può essere previsto alcun automatismo che produca la cessazione del contratto e della relativa fatturazione al Cliente conseguentemente a trasloco del Cliente ad altro indirizzo, abbandono del Servizio da parte del Cliente o qualsiasi altra azione che possa rendere inutilizzabile il Servizio. L'inattivazione del Servizio per qualsiasi motivo non farà pertanto venire meno l'obbligo del Cliente di provvedere al pagamento del corrispettivo dovuto e non ancora pagato fino ad avvenuta cessazione dello stesso da parte di Epiclink conseguentemente ad espresso ordine del Cliente.

Alla cessazione del Servizio il Cliente provvederà entro sette giorni ed a proprie spese alla restituzione dell'Hardware fornito in comodato da Epiclink, completo di cablaggio, alimentatore e quant'altro fornito in origine.

Le "Spese per il cliente per l'esercizio della facoltà di recesso", come definite della legge 40/07 (delibera n. 302/07/CONS) sono pari ad EURO 50,00.

INIZIO SERVIZIO

Ai fini della fatturazione si intenderà come Data di inizio servizio quella in cui verranno comunicate al Cliente, o suo incaricato, le credenziali del servizio VOIP. Nel caso in cui il Cliente abbia optato per la fornitura di Hardware da parte di Epiclink tale data non potrà comunque essere anteriore a quella di consegna dell'Hardware.

A fronte di ordine del Cliente, Epiclink attiverà infatti tutti i processi interni ed esterni della catena di provisioning che determineranno la progressiva attivazione delle singole componenti sopra citate. In caso di ritardi, segnatamente nel processo di Number Portability, Epiclink non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali KO da parte degli Operatori Donor o Donating, che dovessero prolungare o denegare il processo di Number Portability, quali che ne siano le motivazioni. E' infatti responsabilità del Cliente fornire a Epiclink le corrette indicazioni e la modulistica adeguatamente compilata per attivare e concludere il processo di Number Portability nei tempi previsti dalle vigenti normative. Sarà parimenti cura del Cliente agire nei confronti del Donating per rimuovere gli eventuali ostacoli incontrati a seguito di errate indicazioni od omissioni.

In caso di attivazione del servizio con l'esercizio della Number Portability **rimane interamente a cura del Cliente chiudere il rapporto col vecchio fornitore** relativamente a tutto quanto non migrato a Epiclink (connettività, apparati, comodati, leasing, etc.).

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Le Condizioni Generali di Fornitura dei Servizi Internet Epiclink sono parte integrante del presente Contratto. Con la sottoscrizione della presente il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare le Condizioni di Fornitura ivi indicate. Le Condizioni Generali (MSA) sono sempre disponibili sul sito Epiclink all'indirizzo <https://www.epiclink.it/documentazione>.