

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi, redatta in conformità alle disposizioni delle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), inclusa la Delibera n. 179/03/CSP e successive modifiche, definisce i principi, gli impegni e gli standard di qualità che **FORMATI S.p.A.** (infra FORMATI) si impegna a rispettare nell'erogazione dei propri servizi di telecomunicazioni sotto il marchio **SnakeVoice**. Questa Carta rappresenta un impegno nei confronti dei clienti per garantire trasparenza, affidabilità e qualità nell'offerta dei servizi erogati, indicando nel dettaglio i servizi offerti, i diritti ed obblighi dei discendenti dal rapporto contrattuale.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata per renderla aderente all'evoluzione tecnologica e normativa e può essere trovata sul sito SnakeVoice di FORMATI S.p.A.: snakevoice.it.

La presente Carta dei Servizi si articola nelle seguenti sezioni:

Parte 1 - Informazioni sulla Società	1
Parte 2 - I valori	2
Parte 3 - Prodotti e Servizi Offerti, Inserimento negli elenchi telefonici	3
Parte 4 - Qualità del Servizio	3
Parte 5 - Termini e modalità di erogazione dei servizi	4
Parte 6 - Durata del contratto ed eventuale rinnovo, modifica del contratto, recesso dal contratto, sospensione del servizio e risoluzione del contratto	5
Parte 7 - Fatturazione, Controllo dei costi e Pagamento delle fatture	6
Parte 8 - Costo di insoluto	6
Parte 9 - Modalità per ricevere assistenza	7
Parte 10 - Reclami, gestione del reclamo e procedure di conciliazione)	8
Parte 11 - Indennizzi	9

Parte 1 - Informazioni sulla Società

Nata nel 2021, FORMATI S.p.A., dal 2024 decide di operare nel settore ICT (Information and Communications Technology), in particolare, nell'ambito delle telecomunicazioni. A tale scopo è stata realizzato uno specifico brand aziendale, di cui possiede i diritti di utilizzo, denominato: SnakeVoice.

Il nuovo brand sviluppato si occupa principalmente di rivendita di Centralini Telefonici in Cloud, con relativa rivendita di telefonia VoIP.

- Ragione sociale: FORMATI S.p.A.
- Nome del brand: SnakeVoice
- Sede legale: Via delle Risorgive, 151/F - 37060 Mozzecane (VR)
- Sede operativa: Corso Vittorio Emanuele II, n. 59 - 37069 Villafranca di Verona (VR)
- C.F. e P.IVA: 04821950237
- Recapiti principali:



- Email: info@snakevoice.it
- Telefono: +39 045 2456291
- Sito Web: snakevoice.it

Parte 2 - I valori

Partecipazione: al fine di migliorare i nostri servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze dei nostri clienti prestiamo particolare attenzione ai suggerimenti degli stessi;

Interazione: gli utenti possono comunicare e interagire con FORMATI attraverso la posta elettronica, lettera e telefono sia per suggerimenti, eventuali reclami, che per nuove forniture, che per le modifiche di quelle già attivate e per tutte le ulteriori necessità che riguardano il rapporto contrattuale in essere;

Informazione: FORMATI riconosce che i Clienti hanno diritto ad un'informazione completa ed esaustiva sulle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. La diffusione di qualsiasi informazione ai clienti avviene secondo criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede, fiducia e lealtà contrattuale.

Correttezza e Cortesia: FORMATI è impegnata affinché i rapporti con i propri utenti siano improntati alla massima cortesia e correttezza;

Chiarezza e Trasparenza: redigiamo i nostri contratti e le relative offerte, che possono essere consultati sul sito internet SnakeVoice sopra indicato, con un linguaggio il più comprensibile e trasparente possibile.

Uguaglianza e parità: FORMATI eroga i propri servizi ed ispira i propri comportamenti ai principi di uguaglianza e di non discriminazione degli utenti, favorendo l'accessibilità ai servizi per persone con disabilità, adottando criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti medesimi.

Efficienza: aggiorniamo costantemente le nostre infrastrutture sulla base della tecnologia più avanzata e con il nostro personale garantiamo una risposta immediata e qualificata alle richieste degli utenti.

Continuità: garantiamo un servizio il più possibile continuo e regolare, cercando di ridurre al minimo la durata dell'eventuale disservizio e avendo cura di dare in questi casi, ove possibile, tempestiva informazione al cliente.

Riservatezza e tutela dati personali: FORMATI garantisce che i dati personali raccolti sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, secondo D.Lgs n. 196/13 e Regolamento UE 2016/679 (GDPR), in forza di quanto previsto nell'Informativa Privacy fornita al Cliente e disponibile sul sito.

Il Titolare del trattamento dei dati è FORMATI S.p.A., con sede legale in Via delle Risorgive, n°151/F - 37060 Mozzecane (VR) che è contattabile all'indirizzo email privacy@formatispa.it.

In caso di domande o dubbi concernenti la privacy dei dati, compreso l'elenco dei responsabili che trattano i dati per conto del titolare stesso, il Cliente è invitato a contattare i seguenti indirizzi:

- via posta ordinaria: FORMATI S.p.A., Via delle Risorgive, n°151/F - 37060 Mozzecane (VR)
- via e-mail: privacy@formatispa.it
- via telefono da rete fissa, da rete mobile o dall'estero: +39 045 2456291

I Dati Personali vengono trattati dal Titolare del Trattamento in conformità con le leggi vigenti e per i seguenti scopi: per consentire al Titolare e/o al Titolare per conto dei suoi clienti di dare esecuzione al contratto e/o al servizio che scelto; per dare riscontro e gestire le richieste; compreso, a titolo esemplificativo le verifiche del credito, l'elaborazione dei dati di traffico ai fini di fatturazione e l'analisi del traffico per la corretta fatturazione delle offerte, promozioni e opzioni a cui il Cliente potrebbe aderire; per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalle leggi, dai regolamenti o per soddisfare le richieste delle autorità, compresa quella giudiziaria.

FORMATI S.p.A.

Via delle Risorgive, n. 151/F - 37060 Mozzecane (VR)
C.F. e P.IVA: IT 0482195 023 7 - N° iscrizione ROC 41529



Il Cliente, inoltre, ha diritto di accedere in ogni momento ai propri dati e di esercitare gli altri diritti previsti dal Codice privacy (es. chiedere l'origine, la correzione o l'aggiornamento dei dati ecc.), scrivendo all'indirizzo email privacy@formatispa.it o contattando gli indirizzi di cui sopra elencati.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei Tuoi dati personali, sui Tuoi diritti e per visionare o richiedere il testo integrale dell'informativa, si rimanda all'informativa pubblicata sul sito snakevoice.it

Parte 3 - Prodotti e Servizi Offerti, Inserimento negli elenchi telefonici

Prodotti Offerti.

FORMATI S.p.A. mette a disposizione diverse tipologie di prodotti (router, telefono VoIP, ecc...) che il Cliente potrà ottenere nelle seguenti forme:

- Comodato: sono di nostra proprietà e vengono forniti gratuitamente in abbinamento all'offerta commerciale scelta ed al termine del contratto devono essere restituiti a FORMATI S.p.A..
- Noleggio: sono di nostra proprietà e vengono forniti in uso dietro il pagamento di un canone mensile inserito in fattura ed al termine del rapporto contrattuale devono essere restituiti a FORMATI S.p.A..
- Vendita: l'utente acquista il prodotto da FORMATI S.p.A. ottenendone la proprietà.

Servizi Offerti.

FORMATI fornisce principalmente alla propria clientela appositi servizi di rivendita di linee telefoniche e traffico in qualità di reseller in virtù di contratti con operatori autorizzati all'erogazione di servizi di comunicazione elettronica in Italia, offrendo un servizio telefonico accessibile al pubblico (con assegnazione di numeri geografici) tramite tecnologia VoIP, cioè attraverso una connessione a internet fornita da terze parti (qualsiasi operatore scelto dal cliente). I servizi non comprendono la raccolta, né il trasporto e la terminazione di traffico telefonico e sono funzionali alla formulazione di offerte per fruire di strumenti e funzionalità di centralini in cloud (PBX) utilizzabile dai clienti attraverso apposita piattaforma, app o software. I servizi offerti possono essere considerati indiretti, poiché si basano sull'utilizzo di reti non fornite da FORMATI.

Alcuni servizi possono prevedere la rivendita di linee telefoniche e traffico da configurare direttamente su altri strumenti (es. citofoni, telefoni VoIP o mediante specifiche app).

Tutti i servizi erogati che prevedono linee VoIP necessitano dei seguenti pre-requisiti tecnici minimi per il corretto funzionamento senza interruzioni e per una qualità soddisfacente:

- linea dati internet stabile che garantisca per ciascuna telefonata almeno 100kbps sia in download che in upload e latenza verso il centralino virtuale di massimo 60 ms;
- telefoni VoIP o altri dispositivi (anche app) compatibili con protocollo SIP.

Inserimento negli elenchi telefonici.

Il Cliente ha il diritto di comparire nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza.

Pertanto, se il cliente intende apparire nell'elenco telefonico dovrà darne espressa indicazione nella fase di definizione del contratto e di sviluppo del servizio scelto.

Parte 4 - Qualità del Servizio

FORMATI S.p.A. effettua una rilevazione e verifica sistematica dei propri standard di qualità, con l'obiettivo di migliorare costantemente le prestazioni fornite ai clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte periodicamente, conformemente agli standard di riferimento del settore. Tuttavia, la qualità del servizio VoIP offerto da FORMATI S.p.A. dipende da diversi fattori esterni, inclusi la qualità e l'affidabilità delle reti di terze parti utilizzate sia dal cliente per la connessione al PBX che dai fornitori

FORMATI S.p.A.

Via delle Risorgive, n. 151/F - 37060 Mozzecane (VR)
C.F. e P.IVA: IT 0482195 023 7 - N° iscrizione ROC 41529



di FORMATI per erogare il servizio. Sebbene FORMATI monitori costantemente la qualità del servizio e collabori con i fornitori per minimizzare i disservizi, non può garantire né influire direttamente sui tempi di risoluzione per problematiche tecniche derivanti dai fornitori di rete terzi o dalle connessioni Internet del cliente.

I seguenti parametri sono monitorati e resi noti ai clienti, senza essere fissati come standard minimi garantiti, ma come indicatori di qualità per migliorare costantemente le prestazioni del servizio:

1. **Reclami sulla fatturazione:** percentuale di fatture per cui il cliente ha presentato un reclamo scritto, tracciabile;
2. **Accuratezza della fatturazione:** percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute come fondate e che generano riaccrediti o rettifiche rispetto al numero di fatture emesse.
3. **Tempo di attivazione del servizio:** numero di giorni solari che intercorrono tra la ricezione di un ordine valido e la disponibilità del servizio al cliente, con un tempo massimo di 30 giorni lavorativi, come previsto dalla normativa AGCOM;
4. **Tasso di malfunzionamento:** rapporto tra il numero di guasti e il numero di linee attive, limitato agli elementi di rete sotto la responsabilità di FORMATI;
5. **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** tempo che intercorre tra la segnalazione del malfunzionamento da parte del cliente e la risoluzione dello stesso;
6. **Disponibilità del servizio:** percentuale di tempo in cui il servizio è disponibile, escludendo manutenzioni programmate o eventi di forza maggiore;
7. **Tempo di risposta del servizio di assistenza:** tempo minimo e medio di navigazione per accedere a un operatore umano e tempo totali di risposta alle richieste di assistenza.

Parte 5 - Termini e modalità di erogazione dei servizi

Tutti i servizi offerti da FORMATI, i diversi contratti e le relative offerte commerciali sono disponibili e consultabili dal pubblico sul sito snakevoice.it

L'utente, pertanto, potrà ottenere tutte le informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche utili per scegliere consapevolmente il servizio che meglio risponde alle proprie necessità.

FORMATI infine è a disposizione dell'utente per aiutarlo in una scelta consapevole.

Richiesta e adesione di un servizio: l'attivazione di uno dei nostri servizi si verifica nel momento in cui l'utente ne fa esplicita richiesta, dopo apposito incontro con un tecnico-commerciale o partner che formalizza una proposta contrattuale realizzata ad hoc sulla base delle esigenze del cliente al fine di definire modalità, caratteristiche del contratto e indicazione dei tempi di attivazione.

Attivazione del servizio: fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, il servizio scelto dall'utente si conclude nei modi e nei termini previsti nelle condizioni generali del contratto relativo al servizio dell'offerta commerciale scelta.

FORMATI si impegna a comunicare la data di attivazione del servizio scelto entro 30 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto e, nel caso sia necessario l'intervento di un tecnico, si impegna a concordare con il Cliente la data e l'orario per l'appuntamento.

Nel caso, di motivata mancanza delle risorse tecniche, o per cause imputabili a terzi o al Cliente, FORMATI non possa rispettare il termine previsto nell'offerta scelta, concorderà in tutti i casi con il Cliente i tempi di attivazione del servizio.

Dai tempi di attivazioni indicati nel servizio scelto sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionali difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente e, in generale, le tempistiche non imputabili a FORMATI.

Il Cliente può richiedere informazioni in merito contattando il servizio di assistenza clienti al seguente indirizzo mail assistenza@snakevoice.it o al seguente numero telefonico: +39 045 2456291.

Nel caso in cui l'attivazione del servizio subisca ritardi a causa di fattori esterni non dipendenti da FORMATI, come problematiche legate alla rete del fornitore di telecomunicazioni o ritardi nell'assegnazione della numerazione, il cliente verrà informato

FORMATI S.p.A.

Via delle Risorgive, n. 151/F - 37060 Mozzecane (VR)
C.F. e P.IVA: IT 0482195 023 7 - N° iscrizione ROC 41529



tempestivamente. FORMATI collaborerà con il fornitore per ridurre al minimo i tempi di attivazione.

Parte 6 - Durata del contratto ed eventuale rinnovo, modifica del contratto, recesso dal contratto, sospensione del servizio e risoluzione del contratto

Durata del contratto ed eventuale rinnovo.

Il contratto può prevedere una durata minima fissata da SnakeVoice, previa comunicazione al cliente al momento della sottoscrizione dello stesso, fermo restando i limiti imposti dalle normative vigenti.

Generalmente la durata minima del contratto è fissata in 30 giorni, a decorrere dalla fine del mese in cui è avvenuta l'attivazione del servizio. Al termine di tale periodo, il contratto si rinnova automaticamente, salvo disdetta da parte del Cliente, che dovrà essere comunicata con un preavviso di 30 giorni tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o Raccomandata A/R. Il preavviso decorrerà dalla fine del mese in cui la disdetta è stata inviata.

Per i canoni annuali relativi ai servizi di Linee Dedicato per Citofoni, in caso di cessazione anticipata del contratto, non verrà restituita alcuna somma per eventuali periodi non utilizzati.

Modifica del contratto.

FORMATI potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio o dei dispositivi, limitarne le caratteristiche, variarne la configurazione, modificare i profili tariffari o aggiornare le tariffe praticate, nonché variare le condizioni del Contratto, i servizi aggiuntivi e le offerte commerciali, sia in fase di attivazione che nel corso dell'erogazione del servizio, per i seguenti giustificati motivi (a titolo indicativo e non tassativo ed esaustivo):

- a. per comprovate e sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali; a titolo esemplificativo ma non esaustivo: aggiornamenti tecnici della rete e delle infrastrutture, comprese quelle di produzione e di commercializzazione;
- b. per sopravvenuti mutamenti delle condizioni del mercato non prevedibili al momento delle conclusioni del contratto, nonché per intervenute nuove disposizioni di legge e di regolamenti che vadano ad incidere sull'equilibrio economico contrattuale, siano esse legate ad aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti.

Le modifiche non potranno comportare un immediato aumento delle tariffe del Servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, ma avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Nello stesso termine decorrente dal ricevimento della comunicazione di variazione, il Cliente potrà comunicare, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o PEC indirizzata a FORMATI S.p.A., la volontà di recedere dal Contratto, con effetto immediato.

Le modifiche saranno comunicate, in una con l'informativa sul diritto di recesso, mediante posta elettronica o con lettera raccomandata con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia, con cura di FORMATI di giustificare le intervenute modifiche e di specificare la data di entrata in vigore delle stesse.

Il Cliente potrà recedere dal contratto o cambiare operatore senza penali né ulteriore costo di disattivazione entro il suddetto termine di 30 (trenta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, decorsi i quali senza che il Cliente abbia comunicato il proprio recesso, le modifiche apportate al contratto si intenderanno accettate e il contratto proseguirà alle nuove condizioni.

Il Cliente tuttavia non potrà recedere dal Contratto o cambiare operatore nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a Suo vantaggio, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

Il Cliente si impegna a fornire a FORMATI un indirizzo di posta elettronica, anche certificata e/o comunque verificabile, circa la

FORMATI S.p.A.

Via delle Risorgive, n. 151/F - 37060 Mozzecane (VR)
C.F. e P.IVA: IT 0482195 023 7 - N° iscrizione ROC 41529



riconcucibilità alla propria identità.

Recesso dal contratto.

In caso di recesso anticipato di un contratto per adesione, per qualsiasi causa avvenga (salvo quanto previsto al punto 6 – Modifica del contratto), FORMATI potrà addebitare al Cliente i Costi di Disattivazione e di Migrazione verso altro Operatore, costi indicati nel Documento di Trasparenza Tariffaria, presente sul sito snakevoice.it, mentre in caso di disdetta data dal Cliente prima della scadenza della durata minima, FORMATI addebiterà al Cliente anche i costi di disdetta anticipata che saranno proporzionali al valore dell'Offerta commerciale scelta e alla durata residua. Il Cliente, inoltre, dovrà restituire a FORMATI l'eventuale prodotto consegnato in comodato e/o a noleggio, può essere soggetto al pagamento delle rate residue in base alle condizioni contrattuali stipulate.

Sospensione del servizio e risoluzione del contratto.

In caso di mancato, o parziale, pagamento dei corrispettivi dovuti, decorsi otto giorni dalla scadenza della fattura, FORMATI comunicherà al Cliente il ritardo e gli interessi di mora applicati, con avvertenza che, in caso di mancato pagamento entro i successivi quindici giorni lavorativi, i servizi in essere verranno sospesi. FORMATI riattiverà i servizi nel momento in cui constaterà l'avvenuto pagamento. Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro i successivi quindici giorni dall'avvenuta sospensione, FORMATI potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di legge, addebitando al Cliente eventuali ulteriori costi di gestione.

Oltre che nei casi di ritardo o mancato pagamento dei corrispettivi dovuti o di uso improprio del Servizio, FORMATI avrà facoltà di ritenere risolto di diritto il contratto in forza di quanto contrattualmente pattuito in relazione all'offerta commerciale scelta.

Parte 7 - Fatturazione, Controllo dei costi e Pagamento delle fatture

Fatturazione.

Il Cliente è tenuto a corrispondere a FORMATI i costi pattuiti nell'offerta commerciale scelta nei tempi e modi in essa previsti. Qualora il contratto preveda l'emissione di fatture periodiche, FORMATI si impegna ad inviare all'abbonato, a mezzo mail o anche attraverso pubblicazione in apposite aree riservate del cliente, la fattura con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento della stessa.

Controllo dei Costi.

Se il servizio scelto prevede il pagamento "a consumo" (es. servizio VoIP a consumo) il Cliente ha la possibilità di richiedere in ogni momento il dettaglio dei consumi, senza alcun aggravio di spesa. FORMATI si riserva la possibilità di rendere disponibili i dettagli dei consumi anche attraverso accesso a specifica area riservata del Cliente.

Pagamento delle fatture.

Il pagamento delle fatture di prassi avviene a mezzo addebito SDD (ex RID). In alcuni casi eccezionali viene consentito il pagamento a mezzo bonifico bancario, addebito su carta di credito o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione contrattuale sottoscritta dal Cliente.

Parte 8 - Costo di insoluto

In caso di insoluto di una o più fatture, al Cliente verranno addebitati interessi moratori ex art. 1284, comma 4° c.c., spese di insoluto, spese di recupero e, in caso di risoluzione, l'addebito delle somme oggetto di sconti commerciali previsti dall'Offerta scelta, oltre l'eventuale contributo per il costo di disattivazione.

FORMATI, inoltre, per le prestazioni amministrative e di segreteria addebiterà al Cliente un importo di 2 euro (iva esclusa) per

FORMATI S.p.A.

Via delle Risorgive, n. 151/F - 37060 Mozzecane (VR)
C.F. e P.IVA: IT 0482195 023 7 - N° iscrizione ROC 41529



l'invio del primo sollecito pagamento, oltre alle eventuali spese postali e di 4 euro (iva esclusa) per i successivi solleciti di pagamento, oltre alle eventuali spese postali.

Parte 9 - Modalità per ricevere assistenza

Sul sito web snakevoice.it è presente il numero del Servizio Clienti da contattare al fine di ricevere assistenza tecnica, commerciale e/o per essere aiutati a segnalare un reclamo. FORMATI si impegna a rispondere alle richieste di assistenza entro 48 ore lavorative dalla segnalazione. Tuttavia, i tempi di risoluzione per guasti causati da terzi possono essere soggetti alle tempistiche dei fornitori di rete.

Per i prodotti a noleggio e comodato FORMATI garantisce la sostituzione o la riparazione gratuita delle parti guaste. Resta a carico del cliente sia la manutenzione che la sostituzione del prodotto se i danni allo stesso sono causati da un uso non corretto del prodotto o da cause accidentali (fulmini, improvvisi sbalzi di tensione, ecc...).

Il prodotto venduto invece usufruisce della garanzia del costruttore e pertanto il cliente dovrà conservare lo scontrino o la fattura d'acquisto.

La manutenzione del prodotto viene generalmente svolta presso la residenza o la sede del Cliente; nel caso ciò non fosse possibile FORMATI comunicherà la circostanza al Cliente indicando contestualmente dove portare o inviare il prodotto per la manutenzione o riparazione.

Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente per iscritto FORMATI di ogni interruzione totale o parziale e di ogni malfunzionamento del Servizio.

FORMATI eseguirà l'intervento di riparazione per un eventuale malfunzionamento del Servizio imputabile direttamente alla stessa FORMATI nel rispetto dei tempi di risoluzione del guasto (SLA) riferiti al servizio acquistato e riportati nell'offerta commerciale.

La segnalazione di un disservizio dovrà essere effettuata per iscritto dal Cliente immediatamente, attraverso l'invio di una mail all'indirizzo assistenza@snakevoice.it operante nei giorni lavorativi dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 18:30, dal Lunedì al Venerdì.

Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.

La segnalazione di disservizio deve essere corredata da una descrizione del malfunzionamento e se possibile da una diagnostica preventiva sulle possibili cause del malfunzionamento medesimo.

I tempi di ripristino non si applicano in caso di: (i) cause di forza maggiore; (ii) guasti causati da terzi; (iii) "causa cliente", ovvero irreperibilità telefonica e/o indisponibilità della sede del Cliente, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto; (iv) tempi di spedizione di componenti hardware in sostituzione ad eventuali componenti guaste (v) il disservizio sia imputabile a terzi, ad esempio, fornitori di FORMATI e/o altri terzi fornitori (es. fornitura energia elettrica o simili).

Nei casi di cui ai punti (i) e (ii) il computo dei termini si sospende sino al momento in cui viene accertata la cessazione della causa di forza maggiore (comunicata immediatamente dal cliente) ovvero risulta riparato il guasto causato da terzi da parte del responsabile.

Nel caso di cui al punto (iii), FORMATI considererà annullata la segnalazione del guasto, fatta salva la facoltà per FORMATI di richiedere al Cliente il rimborso delle spese sostenute per gli interventi non andati a buon fine (Interventi a vuoto - IAV), secondo quanto riportato nell'offerta commerciale, e i tempi di ripristino decorreranno dal momento in cui il Cliente consentirà ai tecnici l'accesso ai locali.

A seguito della rimozione del disservizio, FORMATI ne darà immediata comunicazione al Cliente, segnalando con apposita mail

FORMATI S.p.A.

Via delle Risorgive, n. 151/F - 37060 Mozzecane (VR)
C.F. e P.IVA: IT 0482195 023 7 - N° iscrizione ROC 41529



la chiusura del ticket e da questo momento il Cliente ha la facoltà di verificare l'effettiva rimozione del disservizio ed eventualmente respingere la chiusura motivando per iscritto tale respingimento.

Nel caso di ritardo imputabile a FORMATI, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a un euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di cinquanta euro, con esclusione di ulteriori danni.

Le penali dovute da FORMATI dovranno essere richieste dal Cliente a pena di decadenza, entro tre mesi dalla data del disservizio, con comunicazione per iscritto da inviarsi a mezzo PEC.

Nel computo di tali penali vanno considerati esclusivamente i ticket di disservizio chiusi con causale FORMATI, cioè i disservizi effettivamente riscontrati da FORMATI sulla sua rete e derivanti da responsabilità imputabile in via esclusiva a FORMATI.

Nessuna penale potrà essere addebitata a carico di FORMATI qualora il disservizio sia dipeso da: (i) cause di forza maggiore; (ii) guasti causati da terzi; (iii) "causa cliente", ovvero irreperibilità telefonica e/o indisponibilità della sede del Cliente, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto; (iv) tempi di spedizione di componenti hardware in sostituzione ad eventuali componenti guaste (v) il disservizio sia imputabile a terzi, ad esempio, fornitori di FORMATI e/o altri terzi fornitori (es. fornitura energia elettrica o simili).

Il Cliente non potrà domandare alcun ulteriore danno a FORMATI od indennizzo alcuno, ad eccezione delle penali di cui sopra, ritenute congrue.

Il servizio di assistenza è gratuito solo nel caso di guasti imputabili in via diretta ed esclusiva a FORMATI. Non si considerano guasti imputabili ad FORMATI, a titolo esemplificativo e non esaustivo: sbalzi di tensione, danni causati da agenti atmosferici, interventi e modifiche da parte del Cliente o suo incaricato sull'impianto, malfunzionamento delle parti dell'impianto non fornite da FORMATI, causa di forza maggiore, caso fortuito, interventi o manutenzione sulle infrastrutture non di proprietà, errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente, ecc. In tali ipotesi inoltre nessuna richiesta e/o indennizzo potrà essere rivolta ad FORMATI in caso di malfunzionamento del Servizio.

La riparazione a titolo gratuito del Servizio, dovrà avvenire esclusivamente ad opera di incaricati direttamente da FORMATI.

In caso di richiesta di intervento, qualora venga accertato che la rete di FORMATI è funzionante ovvero che il malfunzionamento non esista o sia indotto da cause imputabili al Cliente e/o non imputabili a FORMATI, saranno addebitati al Cliente, a titolo di rimborso, i costi sostenuti, oltre al compenso dovuto per l'intervento richiesto.

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati almeno 24 ore in anticipo, con gli strumenti ritenuti più idonei.

Parte 10 - Reclami, gestione del reclamo e procedure di conciliazione

Il Cliente può segnalare eventuali guasti, disservizi o importi in fattura che contesta tramite mail o telefono ai seguenti recapiti: assistenza@snakevoice.it e +390452456291 .

Gestione del Reclamo:

- **Contestazione:** il Cliente deve descrivere in modo preciso il motivo del reclamo. Se la contestazione riguarda importi relativi alla fattura ricevuta, il reclamo deve pervenire prima della scadenza della fattura e il Cliente è comunque tenuto a corrispondere gli importi non oggetto del reclamo.
- **Verifica:** FORMATI si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e, ove possibile, a comunicare al Cliente l'esito della sua valutazione entro un lasso di tempo ragionevole.
- **Conclusioni:** In caso di accoglimento del reclamo, FORMATI comunicherà al Cliente i provvedimenti adottati per risol-

FORMATI S.p.A.

Via delle Risorgive, n. 151/F - 37060 Mozzecane (VR)
C.F. e P.IVA: IT 0482195 023 7 - N° iscrizione ROC 41529



vere le problematiche riscontrate. Qualora sia dovuto un rimborso, questo sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile.

Procedure di conciliazione:

Nell'ipotesi che FORMATI S.p.A. non dia una risposta entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del reclamo o la risposta data non soddisfi il Cliente o qualora quest'ultimo lamenti, in relazione al rapporto contrattuale in essere con FORMATI, la violazione di un suo diritto, prima di agire avanti all'Autorità Giudiziaria, è tenuto ad esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo le modalità stabilite nell'Allegato B (*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi*) e nell'Allegato C (*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi tramite la piattaforma ConciliaWeb*) della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) n. 358/22/CONS e s.m. e integrazioni.

Parte 11 - Indennizzi

Ove previsto dalla normativa applicabile, FORMATI si impegna a corrispondere, su richiesta del cliente, gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di risoluzione dei guasti imputabili a FORMATI, come previsto dalla normativa AGCOM.

FORMATI non sarà tenuta a corrispondere al Cliente alcun indennizzo se l'inadempimento è dipeso da intrusioni malevole (hacker, ecc.) da cause di forza maggiore e/o dal caso fortuito e/o da eventi non imputabili direttamente a responsabilità di FORMATI (a titolo esemplificativo ma non esaustivo hacker, calamità naturali, mancato/ritardato rilascio di autorizzazioni, il dis-servizio risulta imputabile a terzi, ad esempio, fornitori di FORMATI e/o altri terzi fornitori, ecc., come indicato nelle Condizioni Generali contrattuali).

L'indennizzo è altresì escluso nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato il servizio scelto in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato.