



Parli e Navighi senza pensieri

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

SPIQ SRL

Via G. Verdi, snc – 86040 Rotello (CB)
Partita IVA 01843900703
REA CB-209654 – Camera di Commercio di Campobasso
Tel. 0874 1868120
E-mail: info@spiq.it
PEC: spiq@pec.it
Sito web: www.spiq.it

ART. 1 – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano i rapporti tra SPIQ SRL, di seguito anche “SPIQ” o “Fornitore”, e il soggetto, persona fisica o giuridica, che richiede l’attivazione di uno o più servizi, di seguito “Cliente”.

Le presenti Condizioni si applicano, secondo quanto compatibile con la relativa qualifica giuridica, a Consumatori, professionisti, imprese, enti, organizzazioni e Pubbliche Amministrazioni.

Le disposizioni inderogabili previste dalla normativa a tutela dei consumatori e delle altre categorie di utenti finali protette prevalgono su eventuali disposizioni incompatibili delle presenti Condizioni Generali.

ART. 2 – OGGETTO DEL CONTRATTO

SPIQ fornisce al Cliente, direttamente o mediante infrastrutture e servizi messi a disposizione da operatori terzi, servizi di comunicazione elettronica e servizi accessori.

I servizi possono comprendere, a titolo esemplificativo:

- a) accesso a Internet mediante tecnologia FTTC;
- b) accesso a Internet mediante tecnologia FTTH;



SPIQ S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01843900703 – REA: CB - 209654 - Cap. Soc. € 10.000,00 i.v.

Sede legale e operativa: Via G. Verdi, Snc – 86040 Rotello (CB)

*Email: info@spiq.it Sito Web: www.spiq.it Tel. **08741868120***



Parli e Navighi senza pensieri

- c) servizi di telefonia VoIP;
- d) servizi accessori alla connettività e alla telefonia;
- e) apparati e dispositivi connessi alla fornitura;
- f) ulteriori servizi ICT o di comunicazione elettronica indicati nell'offerta commerciale.

Le caratteristiche economiche e tecniche dello specifico servizio richiesto dal Cliente sono riportate nell'Offerta, nella Proposta di Contratto, nella Scheda di sintesi o negli ulteriori documenti contrattuali applicabili.

ART. 3 – DOCUMENTI CONTRATTUALI

Il rapporto contrattuale è disciplinato:

- a) dalla Proposta o Modulo di adesione;
- b) dall'Offerta commerciale sottoscritta dal Cliente;
- c) dalle presenti Condizioni Generali;
- d) dalla Carta dei Servizi SPIQ;
- e) dalla Scheda di sintesi contrattuale, ove prevista;
- f) dalle condizioni specifiche relative ai singoli servizi;
- g) dagli eventuali allegati tecnici ed economici.

In caso di contrasto trovano applicazione le disposizioni inderogabili di legge e della regolamentazione vigente.

ART. 4 – CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

La richiesta del Cliente costituisce proposta di attivazione dei servizi indicati nella documentazione contrattuale.

SPIQ può effettuare le verifiche tecniche, amministrative e commerciali necessarie all'attivazione del servizio.



SPIQ S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01843900703 – REA: CB - 209654 - Cap. Soc. € 10.000,00 i.v.

Sede legale e operativa: Via G. Verdi, Snc – 86040 Rotello (CB)

Email: info@spiq.it Sito Web: www.spiq.it Tel. **08741868120**



Parli e Navighi senza pensieri

Il contratto si intende perfezionato secondo le modalità indicate nella proposta commerciale e nel rispetto della normativa applicabile.

L'attivazione resta subordinata alla disponibilità tecnica del servizio presso la sede indicata dal Cliente.

ART. 5 – VERIFICA DI COPERTURA

L'indicazione della copertura fornita prima della sottoscrizione del contratto costituisce una verifica preliminare.

La concreta possibilità di attivazione è subordinata alle verifiche tecniche effettuate da SPIQ e/o dagli operatori di rete interessati.

Qualora, successivamente alla richiesta, emerga l'impossibilità tecnica di procedere all'attivazione, SPIQ ne informa il Cliente senza ingiustificato ritardo.

ART. 6 – ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

SPIQ si impegna ad attivare il servizio entro **15 giorni lavorativi**, salvo diverso termine indicato nell'offerta e fatti salvi impedimenti tecnici, indisponibilità infrastrutturali, necessità di opere presso la sede del Cliente, ritardi imputabili a operatori terzi, mancata collaborazione del Cliente o cause di forza maggiore.

Il Cliente garantisce l'accesso ai locali quando necessario per l'esecuzione delle attività tecniche.

ART. 7 – SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET

Le prestazioni del collegamento dipendono dalla tecnologia utilizzata, dalle caratteristiche della rete, dalla distanza dagli apparati, dall'impianto interno del Cliente, dalla congestione della rete e dagli altri fattori tecnici rilevanti.

Le velocità e gli altri parametri prestazionali del servizio sono quelli indicati nell'offerta e nella documentazione prevista dalla normativa applicabile.

ART. 8 – SERVIZIO VoIP

Il servizio VoIP consente al Cliente di effettuare e/o ricevere comunicazioni telefoniche attraverso una connessione dati.

Il funzionamento del servizio può dipendere dalla disponibilità della connessione Internet e dell'alimentazione elettrica.



SPIQ S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01843900703 – REA: CB - 209654 - Cap. Soc. € 10.000,00 i.v.

Sede legale e operativa: Via G. Verdi, Snc – 86040 Rotello (CB)

*Email: info@spiq.it Sito Web: www.spiq.it Tel. **08741868120***



Parli e Navighi senza pensieri

In caso di interruzione dell'alimentazione, guasto della connessione dati o indisponibilità degli apparati, il servizio VoIP potrebbe non essere utilizzabile, inclusa, ove tecnicamente applicabile, la possibilità di effettuare chiamate verso numerazioni di emergenza.

Il Cliente è tenuto a utilizzare apparati compatibili e correttamente configurati.

ART. 9 – NUMERAZIONI E PORTABILITÀ

Quando il servizio comprende una numerazione telefonica, SPIQ gestisce l'attivazione, l'eventuale assegnazione e le procedure di portabilità secondo la normativa applicabile e le procedure degli operatori interessati.

Il Cliente deve fornire dati completi e corretti necessari all'esecuzione della portabilità.

ART. 10 – APPARATI

Gli eventuali modem, router, terminali VoIP o altri apparati potranno essere forniti in vendita, comodato, locazione o secondo altra formula specificata nell'offerta.

Il Cliente deve custodire gli apparati con diligenza e utilizzarli esclusivamente secondo le relative istruzioni.

Alla cessazione del contratto, gli apparati concessi in comodato o locazione dovranno essere restituiti secondo le modalità comunicate da SPIQ.

ART. 11 – IMPIANTO INTERNO DEL CLIENTE

Salvo diversa previsione contrattuale, SPIQ non è responsabile della manutenzione dell'impianto interno del Cliente, della rete LAN, dell'impianto elettrico, dei dispositivi del Cliente o di altri elementi non compresi espressamente nella fornitura.

ART. 12 – CORRISPETTIVI

Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni, contributi di attivazione, consumi, servizi accessori e degli eventuali ulteriori importi indicati nell'offerta.

Tutti gli importi sono soggetti al regime IVA applicabile.

ART. 13 – FATTURAZIONE

SPIQ emette fattura secondo la periodicità indicata nell'offerta commerciale e nel rispetto della normativa vigente.

La fattura indica i servizi forniti, gli importi dovuti e la relativa scadenza.



SPIQ S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01843900703 – REA: CB - 209654 - Cap. Soc. € 10.000,00 i.v.

Sede legale e operativa: Via G. Verdi, Snc – 86040 Rotello (CB)

Email: info@spiq.it Sito Web: www.spiq.it Tel. **08741868120**



Parli e Navighi senza pensieri

Per le Pubbliche Amministrazioni si applicano le disposizioni sulla fatturazione elettronica, tracciabilità dei flussi finanziari e gli ulteriori obblighi previsti dalla normativa applicabile.

ART. 14 – PAGAMENTI

Il Cliente deve effettuare il pagamento entro la scadenza riportata in fattura utilizzando uno dei metodi accettati da SPIQ.

Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali variazioni dei dati necessari alla fatturazione e al pagamento.

ART. 15 – RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO

In caso di mancato pagamento SPIQ può inviare al Cliente un sollecito e adottare le misure consentite dalla normativa vigente.

L'eventuale sospensione del servizio sarà effettuata nel rispetto delle procedure e delle garanzie previste dalla normativa applicabile.

Restano dovuti gli importi legittimamente maturati.

ART. 16 – DURATA DEL CONTRATTO

La durata del contratto è quella indicata nell'offerta sottoscritta dal Cliente.

Le eventuali condizioni di rinnovo, proroga o prosecuzione del rapporto sono disciplinate dalla documentazione contrattuale e dalla normativa vigente, tenuto conto della categoria del Cliente.

ART. 17 – RECESSO DEL CLIENTE

Il Cliente può esercitare il diritto di recesso secondo le modalità e nei termini previsti dalla normativa applicabile e dalla documentazione contrattuale.

SPIQ garantisce modalità di esercizio del recesso conformi alla normativa vigente in materia di comunicazioni elettroniche.

Rimangono dovuti gli eventuali importi relativi a servizi già fruiti, apparati acquistati o rateizzati e gli altri costi legittimamente applicabili.

ART. 18 – DIRITTO DI RIPENSAMENTO DEL CONSUMATORE

Quando ne ricorrano i presupposti di legge, il Cliente consumatore che abbia concluso il contratto a distanza o fuori dai locali commerciali può esercitare il diritto di recesso entro il termine previsto dalla normativa vigente.



SPIQ S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01843900703 – REA: CB - 209654 - Cap. Soc. € 10.000,00 i.v.

Sede legale e operativa: Via G. Verdi, Snc – 86040 Rotello (CB)

Email: info@spiq.it Sito Web: www.spiq.it Tel. **08741868120**



Parli e Navighi senza pensieri

Qualora il Cliente richieda espressamente l'attivazione del servizio prima della scadenza del periodo di ripensamento, restano applicabili le disposizioni di legge relative ai servizi già eseguiti.

ART. 19 – MODIFICHE CONTRATTUALI

SPIQ può modificare le condizioni contrattuali nei casi e secondo le modalità consentite dalla normativa.

Quando previsto, il Cliente sarà informato preventivamente della modifica e del relativo diritto di recedere senza costi nei termini stabiliti dalla normativa applicabile.

ART. 20 – MIGRAZIONE E CESSAZIONE

SPIQ gestisce le richieste di migrazione, portabilità e cessazione secondo le procedure previste dalla normativa e dagli accordi tecnici applicabili.

Il Cliente è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie alla corretta esecuzione delle procedure.

ART. 21 – ASSISTENZA CLIENTI

Il servizio di assistenza SPIQ è disponibile:

dal lunedì al venerdì

09:00–13:00 e 15:00–19:00

Contatti:

Tel. 0874 1868120

E-mail: info@spiq.it

PEC: spiq@pec.it

ART. 22 – SEGNALAZIONE DEI GUASTI

Il Cliente deve comunicare tempestivamente eventuali malfunzionamenti attraverso i canali di assistenza messi a disposizione da SPIQ.

La segnalazione deve contenere le informazioni necessarie all'identificazione del Cliente, del servizio interessato e della natura del problema.

ART. 23 – TEMPI DI RIPRISTINO

Per i guasti ordinari SPIQ si impegna a perseguire il ripristino del servizio entro **48 ore lavorative** dalla segnalazione.



SPIQ S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01843900703 – REA: CB - 209654 - Cap. Soc. € 10.000,00 i.v.

Sede legale e operativa: Via G. Verdi, Snc – 86040 Rotello (CB)

Email: info@spiq.it Sito Web: www.spiq.it Tel. **08741868120**



Parli e Navighi senza pensieri

Quando il ripristino richieda interventi sulla rete di operatori terzi, attività infrastrutturali o lavorazioni non direttamente gestibili da SPIQ, il termine potrà estendersi fino a **72 ore lavorative**, fatti salvi eventi eccezionali o cause di forza maggiore.

Gli eventuali livelli di servizio specifici previsti per offerte Business o PA sono indicati nella relativa offerta o SLA.

ART. 24 – MANUTENZIONE PROGRAMMATA

SPIQ può effettuare interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria necessari al corretto funzionamento dei servizi.

Quando possibile, gli interventi programmati suscettibili di determinare interruzioni significative saranno comunicati preventivamente ai Clienti interessati.

ART. 25 – OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a utilizzare i servizi nel rispetto della legge, delle presenti Condizioni Generali e della documentazione contrattuale.

È vietato utilizzare i servizi per attività illecite, abusive, fraudolente o idonee a compromettere la sicurezza o il funzionamento delle reti.

Il Cliente è responsabile della custodia delle proprie credenziali e degli apparati affidati.

ART. 26 – SICUREZZA

SPIQ adotta misure tecniche e organizzative adeguate alla sicurezza dei servizi e delle infrastrutture di propria competenza.

Il Cliente è responsabile della sicurezza dei propri dispositivi, sistemi informatici, reti locali, password e configurazioni non direttamente gestite da SPIQ.

ART. 27 – SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

SPIQ può sospendere, in tutto o in parte, il servizio nei casi consentiti dalla legge e dal contratto, tra cui:

- mancato pagamento;
- utilizzo illecito o fraudolento;
- rischio per la sicurezza della rete;
- ordine dell'Autorità;
- necessità tecniche urgenti;



SPIQ S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01843900703 – REA: CB - 209654 - Cap. Soc. € 10.000,00 i.v.

Sede legale e operativa: Via G. Verdi, Snc – 86040 Rotello (CB)

Email: info@spiq.it Sito Web: www.spiq.it Tel. **08741868120**



Parli e Navighi senza pensieri

- violazioni contrattuali rilevanti.

La sospensione avviene nel rispetto delle garanzie previste dalla normativa applicabile.

ART. 28 – RESPONSABILITÀ

SPIQ risponde dell'adempimento delle proprie obbligazioni nei limiti stabiliti dalla legge.

SPIQ non risponde delle interruzioni o dei malfunzionamenti imputabili al Cliente, a dispositivi o impianti del Cliente, a eventi di forza maggiore o ad altre circostanze per le quali la legge esclude la responsabilità del Fornitore.

Sono fatti salvi in ogni caso i diritti inderogabili riconosciuti al Cliente dalla normativa vigente.

ART. 29 – FORZA MAGGIORE

SPIQ non è responsabile per ritardi o inadempimenti derivanti da eventi imprevedibili o inevitabili estranei alla propria ragionevole sfera di controllo, nei limiti consentiti dalla legge.

ART. 30 – RECLAMI

Il Cliente può presentare reclamo utilizzando i recapiti messi a disposizione da SPIQ.

I reclami possono essere trasmessi, in particolare, tramite:

E-mail: info@spiq.it

PEC: spiq@pec.it

oppure mediante comunicazione scritta indirizzata alla sede di SPIQ SRL, Via G. Verdi, snc – 86040 Rotello (CB).

SPIQ gestisce e riscontra i reclami secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi e dalla normativa vigente.

ART. 31 – INDENNIZZI

Nei casi previsti dalla normativa, dalla Carta dei Servizi e dalle condizioni contrattuali, il Cliente ha diritto agli indennizzi applicabili in relazione al disservizio subito.

Modalità, criteri e importi degli indennizzi potranno essere specificati in apposito allegato alla Carta dei Servizi.



SPIQ S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01843900703 – REA: CB - 209654 - Cap. Soc. € 10.000,00 i.v.

Sede legale e operativa: Via G. Verdi, Snc – 86040 Rotello (CB)

Email: info@spiq.it Sito Web: www.spiq.it Tel. **08741868120**



Parli e Navighi senza pensieri

ART. 32 – CONCILIAZIONE E CONTROVERSIE

Per le controversie rientranti nella competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni si applicano le procedure di conciliazione previste dalla normativa vigente, inclusa, ove applicabile, la piattaforma ConciliaWeb.

Resta ferma la tutela giurisdizionale del Cliente nei termini e secondo le modalità previste dalla legge.

ART. 33 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

SPIQ tratta i dati personali nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), del Codice in materia di protezione dei dati personali e delle altre disposizioni applicabili.

Le informazioni dettagliate sul trattamento sono contenute nell'informativa privacy resa al Cliente.

ART. 34 – COMUNICAZIONI

Le comunicazioni relative al rapporto contrattuale possono essere effettuate attraverso posta, posta elettronica, PEC, area cliente, fattura o altri strumenti ammessi dalla normativa e indicati dal Cliente.

Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente ogni variazione dei propri recapiti.

ART. 35 – CLIENTI BUSINESS

Per i Clienti Business possono essere previste offerte, SLA, servizi di assistenza, configurazioni tecniche e condizioni economiche specifiche.

Le condizioni particolari sottoscritte dal Cliente integrano le presenti Condizioni Generali.

ART. 36 – PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Per i contratti stipulati con Pubbliche Amministrazioni trovano applicazione le norme speciali relative alla contrattualistica pubblica, alla fatturazione elettronica, alla tracciabilità dei flussi finanziari, agli acquisti della PA e agli ulteriori obblighi normativi applicabili.

Eventuali condizioni previste da convenzioni, capitolati, ordini, procedure di affidamento o contratti pubblici prevalgono sulle presenti Condizioni nei limiti previsti dalla legge.

ART. 37 – CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi SPIQ costituisce documento di riferimento per gli standard qualitativi, le modalità di assistenza, la gestione dei reclami e gli ulteriori diritti riconosciuti ai Clienti.



SPIQ S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01843900703 – REA: CB - 209654 - Cap. Soc. € 10.000,00 i.v.

Sede legale e operativa: Via G. Verdi, Snc – 86040 Rotello (CB)

Email: info@spiq.it Sito Web: www.spiq.it Tel. **08741868120**



Parli e Navighi senza pensieri

La versione vigente è resa disponibile attraverso i canali informativi di SPIQ.

ART. 38 – LEGGE APPLICABILE

Il contratto è regolato dalla legge italiana e dalla normativa dell'Unione europea direttamente applicabile.

Per il Cliente consumatore resta ferma l'applicazione delle disposizioni inderogabili in materia di foro competente.

Per le altre categorie di Clienti l'eventuale foro convenzionale potrà essere indicato nelle condizioni specifiche o nella documentazione contrattuale, nel rispetto della normativa applicabile.

ART. 39 – NULLITÀ PARZIALE

L'eventuale nullità o inefficacia di una disposizione delle presenti Condizioni Generali non comporta la nullità dell'intero contratto.

La disposizione interessata sarà sostituita o interpretata, ove possibile, conformemente alla normativa vigente.

ART. 40 – ENTRATA IN VIGORE E AGGIORNAMENTO

Le presenti Condizioni Generali entrano in vigore dalla data indicata nella versione pubblicata o consegnata al Cliente.

SPIQ può aggiornarle nel rispetto delle procedure previste dalla normativa vigente.

SPIQ SRL

Via G. Verdi, snc – 86040 Rotello (CB)
P. IVA 01843900703 – REA CB-209654
Tel. 0874 1868120
E-mail: info@spiq.it
PEC: spiq@pec.it
www.spiq.it

Versione: rev.1 _ 01/01/2021

Data di entrata in vigore: 01/01/2021



SPIQ S.r.l. Unipersonale

CF/P.IVA 01843900703 – REA: CB - 209654 - Cap. Soc. € 10.000,00 i.v.
Sede legale e operativa: Via G. Verdi, Snc – 86040 Rotello (CB)
Email: info@spiq.it Sito Web: www.spiq.it **Tel. 08741868120**