

## TeamSystem: LA CARTA DEI SERVIZI VOIspeed, VoIP e Connettività

La Carta dei Servizi è il documento che espone i diritti fondamentali dei nostri Clienti e i principi che ispirano la fornitura, da parte della TeamSystem S.p.A., dei servizi VOIspeed, VoIP e di Connettività. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano il rapporto contrattuale con il Cliente.

### Sommario

<b>SERVIZI</b> .....	<b>2</b>
<b>REGOLAMENTAZIONE DEI RAPPORTI TRA TEAMSISTEM E GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI</b> .....	<b>3</b>
<b>ASSISTENZA</b> .....	<b>3</b>
<b>SEGNALAZIONI E RECLAMI</b> .....	<b>4</b>
<b>PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI</b> .....	<b>4</b>
<b>TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>5</b>
<b>TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI</b> .....	<b>6</b>
<b>RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE</b> .....	<b>7</b>
<b>INFORMAZIONI AGLI UTENTI</b> .....	<b>7</b>
<b>MODIFICHE AL CONTRATTO</b> .....	<b>8</b>
<b>DECORRENZA DEI SERVIZI E RECESSO</b> .....	<b>9</b>
<b>FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO</b> .....	<b>9</b>
<b>CONSUMI VOIP E TRAFFICO FRAUDOLENTO</b> .....	<b>9</b>
<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	<b>10</b>
<b>UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ</b> .....	<b>10</b>
<b>CONTINUITÀ DI SERVIZIO</b> .....	<b>10</b>
<b>PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO</b> .....	<b>10</b>
<b>CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA</b> .....	<b>11</b>
<b>EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITÀ</b> .....	<b>11</b>
<b>SICUREZZA</b> .....	<b>11</b>
<b>TUTELA DEI DATI PERSONALI</b> .....	<b>11</b>
<b>TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA</b> .....	<b>12</b>
<b>DIRITTO DI SCELTA</b> .....	<b>13</b>
<b>LIBERTÀ FONDAMENTALI</b> .....	<b>13</b>

## SERVIZI

TeamSystem direttamente o tramite partner eroga servizi per efficientare le comunicazioni aziendali. I servizi sono erogati utilizzando molteplici tecnologie tra le quali:

### 1. VOIspeed:

VOIspeed, il centralino telefonico Software in cloud di proprietà di TeamSystem

### 2. VoIP:

TeamSystem rivende servizi VoIP (numeri geografici, archi GNR o numeri verdi, traffico voce) erogati da società esterne.

### 3. Connettività:

TeamSystem rivende servizi di connettività erogati da società esterne per la trasmissione dati. I servizi di connettività rivenduti sono di molteplici tecnologie tra le quali:

- ADSL (tecnologia per l'accesso a internet su doppino telefonico) consente la trasmissione dati di tipo asimmetrico con banda riservata alla ricezione (downstream) superiore a quella riservata all'invio (upstream);
- VDSL / VDSL2 (tecnologia per l'accesso a internet su doppino telefonico) trasmissione dati mediante la tecnologia FTTCab (Fibra al cabinet) consente la trasmissione di dati di tipo asimmetrico con banda riservata alla ricezione (downstream) superiore a quella riservata all'invio (upstream) e una larghezza di banda che può arrivare fino a 200 Mbps in downstream e 20 Mbps in upstream;
- FTTH (tecnologia per l'accesso a internet mediante fibra ottica) consente la trasmissione dati di tipo asimmetrico o simmetrico a seconda della tipologia di accesso richiesto con banda internet fino a 1000Mbps;

I servizi sopra elencati e rivenduti dalla TeamSystem sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente a 360 gradi nell'ambito delle comunicazioni telefoniche e dati. TeamSystem fornisce inoltre il servizio di installazione, anche tramite partner, dei dispositivi necessari nel rispetto dei principi sottoesposti.

## REGOLAMENTAZIONE DEI RAPPORTI TRA TEAMSISTEM E GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con TeamSystem per le attività e le richieste di nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti e rimborsi nelle seguenti modalità:

### Via Telefono

- Numero unico 0733811720 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00

### Via sito web

- Assistenza tecnica – accedendo con le proprie credenziali nell'area riservata è possibile aprire dei ticket per richiedere la risoluzione di problemi o malfunzionamenti
- Comunicazioni o richieste a carattere amministrativo, commerciale e/o info sulle spedizioni e resi – tramite la pagina contatti <https://www.voispeed.com/contatti/>

## ASSISTENZA

Il servizio di assistenza tecnica è un servizio adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo di natura tecnica ed è disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti indicati sul sito web [voispeed.com](https://www.voispeed.com) ([https://www.voispeed.com/legal/modalita\\_supporto\\_voispeed.pdf](https://www.voispeed.com/legal/modalita_supporto_voispeed.pdf)). Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie che vengono opportunamente comunicati con anticipo a mezzo e-mail.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti. TeamSystem si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di assistenza. TeamSystem si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. TeamSystem si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, TeamSystem informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di TeamSystem al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

a) in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;

b) in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto. In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 182/02/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da TeamSystem in un'ottica di trasparenza. In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 182/02/CONS s.m.i..

## PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

TeamSystem mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di inconvenienti e/o guasti nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento della propria infrastruttura, TeamSystem si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla risoluzione del problema. In caso di indisponibilità di qualunque servizio, l'utente deve necessariamente contattare il servizio assistenza tecnica aprendo apposito ticket all'interno della propria area riservata accessibile al link <https://www.voispeed.com/assistenza/>. L'operatore che riceve il ticket o eventuale segnalazione

esegue una diagnosi sul servizio, verifica la corretta configurazione ed effettua una serie di test con la collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di TeamSystem o, per i servizi VoIP e di Connettività, chiedendo supporto di secondo livello al fornitore del servizio

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di TeamSystem, l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi e modalità di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore chiederà al cliente di effettuare i dovuti controlli interni.

Una volta eseguiti tutti i controlli se venisse rilevato che il guasto non è imputabile alla struttura del cliente, l'operatore, nel caso del servizio VOIspeed, avvia immediatamente tutte le procedure previste per la risoluzione. Qualora il servizio oggetto del guasto sia relativo ai servizi VoIP e/o ai servizi di connettività, TeamSystem procederà inizialmente alla risoluzione del problema, qualora l'interno di primo livello non risultasse risolutivo, procederà con la segnalazione del guasto al fornitore specifico che la prenderà in carico. Ad ogni step di risoluzione della problematica, il cliente verrà costantemente aggiornato.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di TeamSystem contatterà l'utente per comunicare la risoluzione del disservizio ed eseguire tutte le verifiche finali. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche, la segnalazione si intenderà risolta e il ticket di guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento del servizio, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di TeamSystem respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento precedentemente avviato.

## TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

TeamSystem si impegna ad attivare il Servizio VOIspeed entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del modulo di ordine firmato dal cliente. TeamSystem terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio per cause non imputabili a TeamSystem quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e se possibile i tempi di attivazione aggiornati.

TeamSystem si impegna ad attivare i servizi VoIP e/o Connettività 120 giorni dalla ricezione del modulo di ordine firmato dal cliente. TeamSystem terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio per cause non imputabili a TeamSystem quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e se possibile i tempi di

attivazione aggiornati.

## TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

TeamSystem si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi VOIspeed, VoIP e/o Connettività per la parte di propria competenza ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a TeamSystem. In siffatti casi al Cliente non sarà riconosciuto alcun indennizzo. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

Perdita del Servizio – Livello di Priorità 1 (disservizi)

i. Indisponibilità totale del servizio

Degrado del Servizio – Livello di Priorità 2 (degradi)

ii. Fruibilità parziale del servizio

Richieste del cliente – Livello di Priorità 3 (change)

iii. Riconfigurazione o modifica degli impianti e/o apparati

iv. Tempi di SLA (profilo “Base”)

TIPOLOGIA DI GUASTO	ESPLETAMENTO AL 95%	ESPLETAMENTO AL 100%
Disservizi	1 Next Business Day	2 Next Business Day

Degrado fisico dell'accesso	5 Next Business Day	7 Next Business Day
Change	4 Next Business Day	7 Next Business Day

In siffatti casi TeamSystem farà in ogni caso tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. TeamSystem si attiverà in ogni caso per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui TeamSystem non osservi i termini sopra indicati il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto successivo.

## RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

La risoluzione delle controversie tra TeamSystem e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

## INFORMAZIONI AGLI UTENTI

TeamSystem rende disponibili ai clienti le informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare e tempestive. Al fine di perseguire questo obiettivo TeamSystem si impegna quindi a:

- a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi nelle installazioni e nei servizi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente;

c) fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;

d) informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;

Le “Condizioni Generali di Contratto” costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi e alle Offerte Commerciali il “Contratto”. La proposta di contratto dal Cliente a TeamSystem avviene con la sottoscrizione delle Condizioni Generali di Contratto e del relativo Modulo D’Ordine tramite le quali il Cliente richiede l’attivazione di uno o più servizi. La durata dei servizi è esplicitata in maniera chiara nelle condizioni generali di contratto, sia per il servizio VOIspeed che per i servizi VoIP e di Connettività, fatta salva la possibilità di recesso da esercitarsi nelle modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto. La sottoscrizione del “Contratto” avviene secondo quanto di seguito descritto:

- Invio della modulistica necessaria tramite Docusign da parte del reparto commerciale (Condizioni Generali di Contratto, Modulo D’Ordine, Liberatorie, SDD, Modulo d’aquisto Hardware, Allegati tecnici);
- Compilazione dettagliata della modulistica e dei moduli necessari;
- Consegna a TeamSystem tramite Docusign dei “Contratti” tutti correttamente compilati e firmati in formato file PDF e inoltrati a mezzo di posta elettronica ordinaria all’indirizzo aziendale di riferimento.

## MODIFICHE AL CONTRATTO

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da TeamSystem, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell’Unione o nazionale. TeamSystem informa il Cliente tramite posta elettronica attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 15 (quindici) giorni dall’avvenuta comunicazione di modifica mediante una Raccomandata A.R. o tramite PEC.

## DECORRENZA DEI SERVIZI E RECESSO

La decorrenza dei servizi è subordinata all'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnico-organizzative che TeamSystem non è in grado di effettuare prima dell'attivazione del/i Servizio/i di cui è stata richiesta la fornitura.

Per il servizio VOIspeed, la sua durata decorre dalla data di attivazione, ovvero dalla data di accettazione del Rapportino del Collaudo. Per il servizio VoIP, la sua durata decorre dalla data di attivazione dello stesso che viene puntualmente riportata nel corpo e comunicata via eMail al cliente da parte del reparto di Delivery. Per il servizio di Connettività, la durata decorre dal momento dell'approvazione del Rapportino di collaudo o come specificatamente indicato nelle rispettive condizioni generali di contratto. La sua durata minima è di 24 mesi e si rinnova per successivi periodi di 12 (dodici) mesi ciascuno, salvo disdetta da inviarsi con le modalità previste dalle condizioni generali di contratto. Il Cliente sarà tenuto a versare a TeamSystem l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso gratuito.

## FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura verrà emessa in formato elettronico come previsto dalle normative vigenti e trasmessa al sistema di interscambio che provvederà a recapitare all'utente il documento utile ai fini fiscali ed amministrativi.

## CONSUMI VOIP E TRAFFICO FRAUDOLENTO

Qualora il Cliente ritenga che i Servizi, o parte di questi, vengano usati fraudolentemente e/o per scopi illegali, oppure nell'eventualità che, per cause non imputabili al Cliente, lo stesso non sia più in grado di utilizzare i Servizi, o parte di questi, il Cliente si impegna ad informare tempestivamente TEAMSYSTEM fornendo ogni informazione necessaria

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi e/o i relativi importi stornati fino alla definizione della controversia. I pagamenti sospesi e/o i relativi importi stornati potranno essere, a discrezione di TeamSystem, addebitati al Cliente in caso di insussistenza di frode per indebito collegamento di rete.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da TeamSystem sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità, cortesia, gentilezza e disponibilità.

### UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

TeamSystem eroga i propri servizi rispettando il principio di eguaglianza e di pari dignità prescindendo da differenze di sesso, etnia, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni di nessun genere. L'operato di TeamSystem si ispira ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e le proprie offerte e i principi in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore. TeamSystem garantisce misure agevolate atte a favorire l'accesso ai disabili ai propri servizi così come previsto dalla Delibera Agcom 46/17/CONS.

### CONTINUITÀ DI SERVIZIO

TeamSystem fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione anche conseguenti ad eventuali guasti nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, TeamSystem utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di TeamSystem. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore TeamSystem adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti eventualmente informando in anticipo i propri utenti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi tramite comunicazioni pubblicate all'interno del proprio sitoweb o contattando direttamente l'utente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia).

### PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

TeamSystem garantisce la partecipazione dei singoli utenti al processo di miglioramento dei servizi

offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo generale o relativo al singolo caso specifico sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti attraverso i riferimenti dell'Assistenza come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

### CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

TeamSystem assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente improntato a principi di trasparenza e semplicità al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. TeamSystem si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti sia in forma personale che per via telefonica o telematica forniscano all'utente un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze all'interno della gamma dei servizi offerti, TeamSystem si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi.

### EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITÀ

TeamSystem persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo nella consapevolezza che esse rappresentano un valore cruciale per la scelta di TeamSystem da parte dei propri Clienti.

### SICUREZZA

La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di TeamSystem che garantisce standard elevati di affidabilità attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti TeamSystem, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

### TUTELA DEI DATI PERSONALI

TeamSystem S.r.l. garantisce al Cliente la tutela dei dati personali di cui al D.lgs n. 196/2003 e ss.mm.ii. e ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR). In particolare, TeamSystem si impegna a trattare i dati personali dei propri Clienti in conformità ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza.

I Clienti possono esercitare i seguenti diritti riconosciuti dal GDPR:

- **Diritto di accesso (art. 15 GDPR):** ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che li riguarda e, in tal caso, ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni relative al trattamento.
- **Diritto di rettifica (art. 16 GDPR):** ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che li riguardano senza ingiustificato ritardo.
- **Diritto alla cancellazione (art. 17 GDPR):** ottenere la cancellazione dei dati personali che li riguardano senza ingiustificato ritardo, se sussistono i motivi previsti dal GDPR.
- **Diritto di limitazione del trattamento (art. 18 GDPR):** ottenere la limitazione del trattamento dei dati personali, se sussistono le condizioni previste dal GDPR.
- **Diritto alla portabilità dei dati (art. 20 GDPR):** ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che li riguardano forniti a un titolare del trattamento e trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti.
- **Diritto di opposizione (art. 21 GDPR):** opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla loro situazione particolare, al trattamento dei dati personali che li riguarda basato su legittimo interesse del titolare.

Per esercitare i diritti sopra menzionati, il Cliente può contattare il Titolare del trattamento dei dati al seguente recapito:

#### **Titolare del trattamento dei dati:**

TeamSystem tratta i dati personali per le seguenti finalità:

- Esecuzione del contratto di fornitura dei servizi.
- Adempimento degli obblighi legali e normativi.
- Invio di comunicazioni commerciali relative a prodotti e servizi analoghi a quelli già acquistati dal Cliente, salvo opposizione.
- Analisi statistiche e ricerche di mercato.
- Miglioramento della qualità dei servizi offerti.

TeamSystem adotta misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, tra cui la protezione contro trattamenti non autorizzati o illeciti e contro la perdita, la distruzione o il danno accidentale.

#### **TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA**

TeamSystem contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti TeamSystem devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete Internet non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e in particolare l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

## DIRITTO DI SCELTA

TeamSystem, in conformità con il diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere facilmente accessibile e attuabile, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso e le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

TeamSystem rispetta il diritto di scelta dei clienti, consentendo loro di selezionare tra i diversi servizi offerti. TeamSystem si impegna a garantire la massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

Ai sensi del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, D.Lgs 259/03 e s.m.i., il Cliente è libero di recedere dal Contratto nel termine previsto per Legge o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, inviando una disdetta scritta, tramite lettera raccomandata indirizzata a TeamSystem S.p.A - via Sandro Pertini, 88 - 61122 Pesaro (PU), o posta elettronica certificata (**teamsystemgroup@pecteamssystem.com**) secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

TeamSystem riconosce inoltre il diritto di scelta del Cliente, attuando le misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, come stabilito nella Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, nella Delibera 274/07/CONS e nella Delibera n. 52/09/CIR, che includono integrazioni e modifiche relative alle procedure della delibera n. 274/07/CONS, per l'implementazione del Codice Segreto.

## LIBERTÀ FONDAMENTALI

TeamSystem contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti dell'uomo, delle libertà fondamentali e della dignità della persona nell'uso della rete Internet e dei servizi da essa forniti nel rispetto delle normative di riferimento.