CONDIZIONI SPECIFICHE DI SERVIZIO PER CENTRALINO VIRTUALE (versione Giugno 2026)

Articolo 1 - Ambito di applicazione ed attivazione del Centralino Virtuale Totale

1.1 Le presenti Condizioni Specifiche di Servizio trovano applicazione solo nel caso in cui il Cliente abbia sottoscritto un Modulo d'Ordine per la fornitura del Servizio Centralino Virtuale Totale in conformità a quanto previsto all'articolo 1 delle Condizioni Generali di Contratto. In aggiunta al Servizio Centralino Virtuale Totale, First Point offre al Cliente i seguenti servizi accessori: (i "**Servizi Accessori**") (i) l'Ufficio Sinistri Virtuale: soluzione elaborata e fornita tramite un Sistema AI per offrire una raccolta preliminare delle informazioni relative ai sinistri, alla classificazione delle richieste, alla gestione delle comunicazioni informative verso l'utente finale e all'instradamento delle pratiche verso gli operatori incaricati; (ii) IVR (*Interactive Voice Response*): un sistema interattivo di risposta capace di erogare informazioni ad un chiamante interagendo tramite tastiera telefonica o riconoscimento vocale; tale sistema consente di erogare un insieme di messaggi preregistrati, oppure un menù a scelta multipla, di memorizzare dati introdotti attraverso la tastiera telefonica o riconoscimento vocale. Resta inteso che First Point fornirà i Servizi Accessori al Cliente mediante Sistemi AI propri o di terzi, nel rispetto delle Condizioni Generali di Contratto, dell'AI Act e della normativa di volta in volta vigente in materia. Il Cliente prende atto che le informazioni, classificazioni, suggerimenti o altri Output AI eventualmente generati nell'ambito dell'Ufficio Sinistri Virtuale costituiscono esclusivamente uno strumento di supporto operativo e non sostituiscono le verifiche, le valutazioni e le decisioni del Cliente o dei soggetti da questi incaricati.

Restano fermi la titolarità del Cliente sui Dati del Cliente e sugli Output e i diritti di proprietà intellettuale di First Point sulle tecnologie utilizzate per l'erogazione del Servizio, secondo quanto previsto dall'articolo 16-bis delle Condizioni Generali di Contratto.

1.2 Il Cliente per collegarsi al Servizio Centralino Virtuale Totale ed usufruire pertanto del servizio fornito da First Point e dei Servizi Accessori dovrà essere munito, a sua integrale cura e spesa, di: (i) una linea dati avente una banda che garantisca per ciascuna telefonata almeno 100kbps e latenza verso il Centralino Virtuale di massimo 60m/s; (ii) linea telefonica VoIP fornita da un operatore VoIP e munito delle necessarie credenziali; (iii) telefoni VoIP o altri dispositivi mobili con protocollo SIP già configurati e compatibili con il Servizio di First Point. Resta inteso che sarà cura del Cliente rispondere delle caratteristiche indicate nei punti sopra indicati qualora linea dati, linea VoIP e telefoni gli siano stati forniti da First Point.

1.3 L'attivazione Servizio Centralino Virtuale Totale e dei Servizi Accessori avverrà da parte di First Point entro e non oltre 20 giorni (venti) lavorativi dalla sottoscrizione del Modulo d'Ordine da parte del Cliente. Se specificatamente indicato da First Point nell'offerta, i costi di attivazione del Servizio Centralino Virtuale Totale e dei Servizi Accessori non verranno richiesti se il modulo d'ordine resterà valido ed efficace per almeno 24 (ventiquattro) mesi, risolutivamente condizionando la pattuizione di esenzione del Cliente dal pagamento dei costi di attivazione di cui al presente articolo al recesso da parte del cliente nel corso dei primi 24 mesi di durata del Contratto, con conseguente addebito dei costi di attivazione come determinati nella prima fattura utile.

1.4 Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dall'attivazione con successo del Servizio Centralino Virtuale Totale ed eventualmente dei Servizi Accessori, First Point provvederà, anche tramite mezzi di comunicazione remoti, al collaudo del Servizio e dei Servizi Accessori, al termine del quale, se positivo, First Point compilerà il verbale di collaudo allegato, il quale dovrà essere controfirmato dal Cliente e restituito a First Point.

1.5 Tutti i diritti di proprietà intellettuale utilizzati o inclusi nel Servizio Centralino Virtuale Totale, nel software e in ogni altro materiale fornito al cliente da First Point in relazione al Servizio Centralino Virtuale Totale e ai Servizi Accessori, sono e rimangono di proprietà esclusiva di First Point o dei suoi fornitori licenziatari. Nessuna proprietà e nessun diritto di proprietà intellettuale collegato al Servizio Centralino Virtuale Totale e ai Servizi Accessori né alcuna modifica od estensione degli stessi passerà al Cliente a meno che non sia specificatamente dichiarato nel Modulo d'Ordine sottoscritto dal Cliente.

1.6 L'accesso al Servizio Centralino Virtuale Totale e ai Servizi Accessori è consentito mediante i codici di accesso che il Cliente si impegna a mantenere riservati e risponde pertanto della custodia degli stessi. Il Cliente è consapevole del fatto che la conoscenza dei codici di accesso da parte di terzi non autorizzati consentirebbe a questi ultimi di utilizzare il Servizio Centralino Virtuale Totale e i Servizi Accessori di accedere agli eventuali dati e informazioni ivi raccolti. Il Cliente dichiara ed accetta di essere in ogni caso esclusivo responsabile per ogni utilizzo, autorizzato o meno, del Servizio Centralino Virtuale e dei Servizi Accessori mediante i codici di accesso, restando espressamente esclusa qualsiasi responsabilità di First Point in tal senso. Il Cliente si impegna a dare informazione scritta a First Point, nel caso di smarrimento o di perdita di riservatezza dei codici di accesso entro 3 (tre) giorni dalla sua conoscenza del fatto.

Articolo 2 - Obblighi di First Point

2.1 Fermi restando gli obblighi a proprio carico già previsti nelle Condizioni Generali di Contratto, la manutenzione straordinaria degli Apparati al Cliente sarà ad esclusivo carico di First Point, purché non si tratti di danni e/o vizi imputabili a colpa e dolo del Cliente, dei suoi collaboratori, dei suoi dipendenti e/o di qualsiasi terzo accedesse ai locali ove sono ubicati i beni anche senza il consenso del Cliente, e purché, il Cliente abbia puntualmente e fedelmente adempiuto agli obblighi a suo carico in forza delle presenti Condizioni Specifiche di Servizio .

2.2 First Point non garantisce in alcun modo che gli apparati ed i programmi utilizzati dal Cliente siano compatibili con il Servizio Centralino Virtuale Totale e con i Servizi Accessori. First Point è costantemente impegnata a garantire la massima qualità e continuità del Servizio Centralino Virtuale Totale e dei Servizi Accessori. Tuttavia, non garantisce che il Servizio Centralino Virtuale Totale ed i Servizi Accessori non possano subire interruzioni dovute a guasti agli apparati del Cliente e alle reti di trasmissione dati/fonia. Il Cliente si impegna a collegare per l'utilizzo del Servizio Centralino Virtuale Totale esclusivamente apparati tecnicamente compatibili, approvati ed omologati ai sensi della vigente legislazione e regolamentazione applicabile al Servizio Centralino Virtuale Totale. Nei casi in cui gli apparati del Cliente non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione, oppure presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete di First Point, quest'ultima potrà sospendere la fornitura del Servizio Centralino Virtuale Totale e dei Servizi Accessori (previa comunicazione contenente i motivi per la sospensione) fino a che tali apparati non vengano disconnessi dal punto terminale di rete. Resta inteso che eventuali disservizi riconducibili al malfunzionamento degli apparati del Cliente sono ad esclusivo carico del Cliente che si impegna a manlevare integralmente First Point.

2.3 Fatto salvo quanto indicato nell'articolo che precede, First Point si impegna a fornire al Cliente il Servizio Centralino Virtuale Totale e i Servizi Accessori continuativamente e senza interruzioni al 99% annuo, non rispondendo però per eventuali interruzioni e/o sospensioni del Servizio non imputabili a sua colpa o dolo e casi di Forza Maggiore.

Articolo 3 - Obblighi del Cliente

3.1 Fermi restando tutti gli obblighi a proprio carico previsti nelle Condizioni Generali di Contratto, con espresso riferimento Servizio Centralino Virtuale Totale il Cliente si obbliga a custodire ed utilizzare gli Apparati, con la cura e la diligenza del buon padre di famiglia ed a tal fine a dotare i locali ove detti beni verranno posizionati di idonee protezioni dall'intrusione fraudolenta di terzi soggetti. Il Cliente risponde verso First Point a titolo di risarcimento danni per tutti i danni e vizi, per il deperimento e per la perdita degli Apparati, imputabili a colpa o dolo del Cliente, dei suoi collaboratori, dei suoi dipendenti e/o di qualsiasi terzo accedesse ai locali ove sono ubicati i beni anche senza il consenso del Cliente.

3.2 Per il caso di mancata fornitura in uso al Cliente da parte di First Point degli Apparati di cui alle presenti Condizioni Specifiche di Servizio presente contratto, il Cliente garantisce, con la sottoscrizione del Modulo d'Ordine, di avere, alla data della firma di detto Modulo d'Ordine, dispositivi VoIP con protocollo Sip, perfettamente e pienamente compatibili con il Servizio Centralino Telefonico Virtuale fornito da First Point e funzionanti, e si impegna a mantenerle tali, a sua integrale ed esclusiva cura a e spesa, per l'intera durata dello stipulando contratto, non rispondendo First Point di eventuali interruzioni e/o malfunzionamenti del Servizio imputabili alla strumentazione in uso Cliente non fornita da First Point.

3.3 Il Cliente garantisce, con la firma del Modulo d'Ordine, di avere, alla data della firma di detto Modulo d'Ordine, una linea VoIP fornita da operatore VoIP e munita delle necessarie credenziali per esser utilizzata per fruire del Servizio Centralino Telefonico Virtuale e dei Servizi Accessori che First Point fornirà al Cliente con l'eventuale firma del Modulo d'Ordine, e si impegna a mantenerla tale e costantemente funzionante per l'intera durata del Modulo d'Ordine, non rispondendo First Point di eventuali interruzioni e/o malfunzionamento della predetta linea VoIP del Cliente.

3.4 Il Cliente si impegna, a sua integrale ed esclusiva cura a e spesa, a collegare i dispositivi VoIP dallo stesso Cliente in uso, anche se forniti da First Point in forza del Modulo d'Ordine, alla linea internet e VoIP di cui rispettivamente ai precedenti articoli delle presenti Condizioni Specifiche di Servizio ed a configurarli al fine di fruire del Servizio Centralino Telefonico Virtuale e dei Servizi Accessori forniti da First Point.

3.5 In caso di vizi e/o difetti degli Apparati forniti da First Point, che compromettano la funzionalità degli Apparati stessi ai fini della fruizione del Servizio Centralino Telefonico Virtuale e dei Servizi Accessori e/o nel caso di deperimento dei beni stessi, il Cliente si impegna espressamente a darne comunicazione scritta a First Point tramite PEC entro e non oltre 5 giorni (cinque) giorni dall'accertamento del vizio e/o difetto e/o deperimento, pena il venir meno in capo a First Point dell'obbligo di cui al precedente articolo 2. Il Cliente si impegna altresì ad informare First Point, tramite PEC da inviarsi, entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal verificarsi dell'invento di cui al presente articolo, di qualsivoglia evento possa involgere anche indirettamente il Servizio Centralino Telefonico Virtuale e i Servizi Accessori forniti da First Point al Cliente.

3.6 Il Cliente si impegna a restituire a First Point entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla data di efficacia del recesso o di risoluzione gli Apparati perfettamente funzionanti e nel medesimo stato di fatto e di diritto in cui sono stati consegnati al Cliente stesso, fatto salvo il normale deperimento per il buon uso fattone ed a manlevare First Point da qualsivoglia onere e/o obbligo e/o dovere di riattivazione e/o ripristino e/o riconfigurazione del precedente Servizio Centralino Telefonico disattivato in seguito alla sottoscrizione del Modulo d'Ordine.

3.7 Fermo quanto scritto ai precedenti articoli delle presenti Condizioni Specifiche di Servizio, il Cliente si impegna a far accedere i tecnici di First Point, qualora questi ne facessero semplice richiesta, ai propri locali ove dovrà esser fornito il servizio oggetto della presente proposta onde permettere a First Point di effettuare gli accertamenti necessari ai fini della corretta e puntuale erogazione dei Servizi stessi.

3.8 Per il caso di mancata restituzione da parte del Cliente a First Point degli Apparati nei termini e modi di cui alle presenti Condizioni Specifiche di Servizio, sarà facoltà di First Point addebitare al Cliente il costo degli apparati.

Articolo 4 - Risoluzione e manleva

4.1 Fermo restando il diritto al risarcimento del danno e senza pregiudizio per le ipotesi generali di risoluzione del Contratto di cui all'articolo 8 delle Condizioni Generali di Contratto, First Point avrà la facoltà di risolvere il presente Contratto –con riferimento esclusivo al Servizio Centralino Telefonico Virtuale e ai Servizi Accessori a propria insindacabile discrezione – mediante invio di una comunicazione scritta al Cliente, nel caso in cui il Cliente sia inadempiente anche solo ad uno degli obblighi previsti dalle presenti Condizioni Specifiche di Servizio.

4.2 Fermo restando quanto previsto all'articolo 10 delle Condizioni Generali di Contratto, il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne First Point da qualsiasi danno, pretesa, responsabilità e/o onere, diretto o indiretto e ivi incluse, senza limitazione, le ragionevoli spese legali, che First Point dovesse subire o sopportare in conseguenza dell'inadempimento da parte del Cliente di quanto previsto nelle presenti Condizioni Specifiche di Servizio.