

## RingCentral – CARTA DEI SERVIZI

### ▪ La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di RingCentral B.V. ("RingCentral") è conforme ai principi e alle previsioni di cui alla Delibera 179/03/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni e di cui alla Delibera 254/04/CSP sui servizi di telefonia fissa adottate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (d'ora in avanti, "AgCom").

La presente Carta dei Servizi stabilisce altresì i principi e i criteri relativi alla qualità dei servizi offerti da RingCentral.

La Carta dei Servizi è resa disponibile sul sito web: <https://www.ringcentral.com/it/it/legal.html>.

La stessa è inoltre inviata all'AgCom in conformità alle previsioni di cui all'Articolo 2, comma 4, lettera b, della Delibera 179/03/CSP.

### ▪ Principi

RingCentral fornisce il suo Servizio nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità di trattamento, assicurando, nella misura in cui sia tecnicamente possibile, un servizio continuativo, la partecipazione dei clienti nella fornitura del Servizio, e perseguendo obiettivi di efficienza ed effettività.

#### ✓ Uguaglianza ed Imparzialità

RingCentral fornisce il Servizio senza discriminazione in base al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione o all'ideologia politica.

Di conseguenza, RingCentral si impegna a garantire, nel rispetto dei limiti territoriali della sua Autorizzazione Generale, parità di trattamento e le medesime condizioni del Servizio offerto.

L'attività di RingCentral si ispira inoltre a criteri di oggettività, giustizia e imparzialità ed è precisamente in funzione di questi principi che RingCentral si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali della fornitura del Servizio e le regole dettate in materia.

#### ✓ Continuità

Salvo quanto diversamente stabilito da questa Carta dei Servizi e dal Contratto, RingCentral si impegna a garantire la continuità del servizio, fatta eccezione nei casi di interruzione dovuti a forza maggiore o all'espletamento di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi di gestione.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio, RingCentral prenderà tutte le misure commercialmente ragionevoli per minimizzare possibili inconvenienti subiti dai propri Clienti informandoli, se possibile, riguardo a quando il Servizio sarà sospeso e, di conseguenza, quando riprenderà a funzionare o cesserà di operare in maniera irregolare, così come il punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e notizie più dettagliate.

✓ Impegno, Cortesia e Trasparenza

Il Cliente ha il diritto di richiedere a RingCentral le informazioni che lo riguardano detenute da RingCentral e di presentare reclami. RingCentral esaminerà attentamente ogni reclamo e/o segnalazione, al fine di migliorare il rapporto con il Cliente e la qualità del Servizio, con l'obiettivo primario di basare le sue attività su criteri di cortesia, chiarezza, equità e trasparenza.

✓ Efficacia ed Efficienza

RingCentral fornisce il Servizio in base a criteri di effettività ed efficienza, adottando soluzioni tecnologiche e commerciali in linea con il perseguimento di tali obiettivi.

▪ **Trasparenza**

RingCentral consente ai Clienti di valutare liberamente e consapevolmente il Servizio offerto e comunicherà le condizioni tecnico-economiche del Servizio in un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile. Analoghi obblighi di trasparenza si applicano alla presentazione di modifiche contrattuali e all'offerta di servizi aggiuntivi.

▪ **Il Servizio**

RingCentral fornisce ai Clienti un servizio denominato RingCentral Office (il "Servizio").

RingCentral Office è un servizio di comunicazione unificata ("*Unified Communication and Collaboration*") basato sul cloud che include servizi voce "*Enterprise class*", fax, gestione chiamate, applicazioni mobili, e funzionalità BYOD ("*Bring Your Own Device*"), che possono essere integrati con una lista crescente di applicazioni (quali, engage digital, engage voice, contact center).

Una descrizione del Servizio è disponibile sul sito web al seguente indirizzo: <https://www.ringcentral.com/office>.

L'utilizzo del Servizio richiede una connessione internet adeguata fornita dal provider scelto dall'utente, che soddisfi i Criteri di Sufficienza Tecnica di RingCentral disponibili al seguente indirizzo: <https://www.ringcentral.com/it/it/legal/technical-sufficiency-criteria.html>.

Per la fornitura del Servizio, RingCentral si avvale inoltre di operatori partner autorizzati a fornire servizi di comunicazione elettronica in Italia.

Il Cliente può ordinare il Servizio mediante invio di un Modulo d'Ordine secondo il modello fornito da RingCentral alternativamente per iscritto o in modalità elettronica attraverso il Portale Amministrativo. Il Modulo d'Ordine identificherà il Servizio richiesto dal Cliente, insieme: (i) al prezzo; (ii) alla data d'inizio prevista; e (iii) a ogni applicazione aggiuntiva, prodotto noleggiato, concesso in licenza o inviato al Cliente (qualora presente). Un Modulo d'Ordine diventerà vincolante quando viene eseguito dal Cliente e accettato da RingCentral. RingCentral può accettare un Modulo d'Ordine dando inizio all'esecuzione del Servizio richiesto. Il Servizio e la sua relativa fatturazione inizieranno alla Data d'inizio, come individuata nel Modulo d'Ordine applicabile, o nel giorno in cui il Servizio è stato ordinato attraverso il Portale Amministrativo. Il Cliente può acquistare servizi aggiuntivi, software e apparati attraverso il Portale Amministrativo o mediante esecuzione di Moduli d'Ordine aggiuntivi.

Il Servizio potrà essere attivato direttamente dal Cliente attraverso l'applicazione o attraverso il Portale Amministrativo o da RingCentral al momento dell'esecuzione del Contratto. Il Servizio sarà attivato entro i termini stabiliti nel Contratto e in ogni caso entro trenta (30) giorni successivi alla richiesta del Cliente o all'accettazione da parte di RingCentral del Contratto sottoscritto.

La Durata del Servizio inizierà alla Data d'Inizio indicata nel Modulo d'Ordine e continuerà per la durata stabilita nel Modulo d'Ordine ("Periodo Iniziale"). Fatto salvo quanto diversamente stabilito nel Modulo d'Ordine, il Servizio attivato si rinnoverà automaticamente per i successivi periodi, secondo quanto stabilito nel Modulo d'Ordine, a meno che una delle Parti receda dal Contratto o richieda la disattivazione del Servizio con comunicazione da inoltrare almeno trenta (30) giorni prima della scadenza del Periodo Iniziale o del Periodo di Rinnovo qualora in vigore. Nel caso in cui un periodo di rinnovo non sia stato stabilito nel Modulo d'Ordine, il Servizio verrà rinnovato su base mensile ai sensi dei termini e delle condizioni del Contratto in base alle condizioni economiche stabilite per ciascun servizio di RingCentral e disponibili all'indirizzo <https://www.ringcentral.co.nl/office/plansandpricing.html>.

#### ▪ **Impegni**

Fatto salvo quanto diversamente previsto nelle singole sezioni della presente Carta dei Servizi, RingCentral si impegna a:

- i. attivare il Servizio secondo la modalità e la tempistica specificata nel Contratto, nel Modulo d'Ordine e nella presente Carta dei Servizi, e, se necessario, concordare anticipatamente la tempistica e la modalità di attivazione del Servizio secondo specifiche esigenze del Cliente;
- ii. comunicare in anticipo ogni modifica delle condizioni economiche o tecniche del Servizio;
- iii. fornire risposte ai reclami entro i termini previsti dal Contratto, dalla presente Carta dei Servizi e dalla normativa applicabile;
- iv. comunicare con il Cliente tramite i dati dell'Account forniti dal Cliente stesso all'atto dell'iscrizione al Servizio. Tutte le comunicazioni devono essere effettuate per iscritto preferibilmente via e-mail;
- v. fornire ogni informazione tecnica e commerciale applicabile e necessaria relativa al Servizio attivato;
- vi. cooperare con l'Autorità pubblica competente per accertare qualsiasi reato in base ai regolamenti e/o leggi applicabili;
- vii. rendere questa Carta dei Servizi facilmente accessibile;
- viii. riconoscere le compensazioni dovute in caso di inefficienze del Servizio in conformità allo SLA fornito con il Contratto e alla Sezione Indennizzi inclusa nella presente Carta dei Servizi;
- ix. fornire un Servizio di Supporto Clienti gratuito che sia disponibile 24/7, per tentare di risolvere problemi tecnici e rispondere a domande riguardanti l'utilizzo del Servizio.

#### ▪ **Servizio di Supporto**

RingCentral fornirà supporto da remoto per tentare di risolvere problemi tecnici e rispondere a domande riguardanti l'utilizzo del Servizio, attraverso i seguenti canali:

- [Community Support](#);
- Live Chat Support;
- Social Media: Facebook: [RingCentral Support](#); Twitter: [@RingCentralCare](#); Instagram: [@ringcentralsupport](#);
- [Support Case Online](#)

I diversi canali disponibili sono accessibili al seguente indirizzo: <https://support.ringcentral.com/contact-support.html>.

Inoltre, RingCentral potrà offrire ai suoi Clienti una serie di corsi di formazione sul Servizio offerto da RingCentral. Tale formazione sarà fornita ai Clienti gratuitamente online in inglese.

#### ▪ **Il Contratto – Modifica, Recesso e Risoluzione**

Il Contratto relativo alla fornitura del Servizio si compone dei termini e delle condizioni in esso contenute e degli Allegati applicabili al Servizio acquistato dal Cliente.

Il Contratto entra in vigore ai sensi dei termini e delle condizioni in esso stabilite.

RingCentral si impegna a comunicare per iscritto via email le modifiche alle Politiche d'uso del Servizio con almeno trenta (30) giorni di anticipo rispetto alla data della loro entrata in vigore. Gli aggiornamenti entreranno in vigore trenta (30) giorni dopo tale notifica al Cliente. Il Cliente può opporsi ad una modifica che influisce negativamente sul suo utilizzo del Servizio inviando una comunicazione scritta a RingCentral entro trenta (30) giorni dalla ricezione della suddetta comunicazione sulle modifiche. Se le Parti non riescono a raggiungere un accordo, ciascuna Parte potrà recedere dal Servizio senza alcuna penalità, fornendo un preavviso scritto di trenta (30) giorni all'altra Parte.

#### ▪ **Pagamento del Servizio - Fatturazione**

RingCentral presta particolare attenzione al processo di fatturazione e si impegna ad assicurare ai suoi Clienti standard di trasparenza in linea con i requisiti normativi.

I metodi di fatturazione e i relativi termini di pagamento sono parte della proposta commerciale e sono di conseguenza specificati nel Modulo d'Ordine firmato dal Cliente. I Clienti saranno responsabili per tutte le tariffe risultanti dall'utilizzo del Servizio riferibile al proprio Account.

Fatto salvo quanto diversamente concordato tra le parti, le tariffe ricorrenti per il Servizio si applicano a partire dalla Data d'Inizio identificata nel Portale Amministrativo o nel Modulo d'Ordine applicabile e continueranno per tutta la Durata del Contratto. Eventuali tariffe aggiuntive potranno essere addebitate qualora il Cliente attivi funzionalità aggiuntive, ecceda i limiti di utilizzo o acquisti Servizi o apparati aggiuntivi.

Fatto salvo quanto diversamente stabilito nel Modulo d'Ordine applicabile, le tariffe ricorrenti sono fatturate in anticipo in base alla frequenza stabilita nel Modulo d'Ordine e le tariffe basate sull'utilizzo e le tariffe *una tantum* sono fatturate in via posticipata su base mensile.

Qualora il Cliente scelga di pagare tramite carta di credito o di debito, fornendo una carta di credito o di debito valida, il Cliente sta espressamente autorizzando l'addebito di tutte le tariffe e le commissioni per il Servizio e gli Apparati a tale carta di pagamento, ivi inclusi i pagamenti ricorrenti fatturati su base mensile o annuale. In aggiunta, la carta di credito fornita dal Cliente deve essere utilizzata per ogni acquisto di servizi e prodotti aggiuntivi effettuato nel mese di competenza o nel caso in cui il Cliente abbia oltrepassato i limiti di utilizzo o di soglia, per ogni spesa eccedente.

Se un Cliente ragionevolmente e in buona fede contesta una qualsiasi parte della fattura di RingCentral, deve fornirne comunicazione scritta a RingCentral entro trenta (30) giorni dalla data di fatturazione, indicando il motivo della contestazione e l'importo contestato.

#### ▪ **Notifiche**

Fatto salvo quanto espressamente previsto nel Contratto, tutte le notifiche e le altre comunicazioni vengono considerate pienamente effettuate quando rese per iscritto a RingCentral all'indirizzo mail: [legal@ringcentral.com](mailto:legal@ringcentral.com) e/o al Cliente alternativamente, al suo indirizzo fisico o al suo indirizzo e-mail associato all'Account Cliente.

#### ▪ **Standard di Qualità del Servizio e Indennizzi**

##### ✓ Standard di Qualità del Servizio

RingCentral svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di assicurare ai Clienti il costante miglioramento del Servizio offerto.

Fatto salvo quanto stabilito nel Contratto, mediante la Carta dei Servizi RingCentral stabilisce gli obiettivi di qualità relativi al Servizio e applicherà il massimo impegno per raggiungerli e mantenerli, consentendo al Cliente di verificare il loro effettivo raggiungimento.

Al fine di monitorare la qualità del Servizio fornito, RingCentral utilizza gli indicatori di qualità del Servizio in linea con le definizioni e i metodi di misurazione forniti dalla Delibera 254/04/CSP e successive modifiche (servizi di telefonia vocale fissa) e dalle previsioni del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

RingCentral aggiorna i presenti standard in relazione ai risultati raggiunti nel corso dell'anno precedente, tenendo in considerazione i suggerimenti dei Clienti e gli audit periodici. Le indagini semestrali e annuali sui risultati raggiunti verranno pubblicate periodicamente sul sito web e verranno comunicate ad AGCOM.

RingCentral compie ogni massimo sforzo per individuare e risolvere qualsiasi problema tecnico che possa determinare l'indisponibilità del servizio, spesso comunicando con la clientela via e-mail circa lo stato del servizio fino alla risoluzione del problema tecnico.

Qualora il Cliente segnali un problema, RingCentral agisce prontamente per determinare la portata dell'interruzione e rispondere in maniera appropriata. RingCentral informerà laddove possibile i clienti circa lo stato e la risoluzione delle interruzioni con apposita comunicazione inviata all'indirizzo e-mail associato all'Account Cliente.

Le informazioni relative ai livelli di qualità dei Servizi sono pubblicate sul sito web al seguente indirizzo <https://www.ringcentral.com/it/it/legal.html>.

Gli obiettivi di qualità di RingCentral sono indicati qui di seguito:

➤ **Office Service**

<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	entro 30 giorni
<b>Disponibilità del Servizio Voce</b> (Calcolo su base Mensile)	99.999 %
<b>Tempo di riparazione dei guasti</b>	entro 5 giorni

✓ Indennizzi

RingCentral si impegna ad adempiere agli obblighi che discendono dal Contratto e dalla legislazione applicabile in relazione agli indennizzi previsti dalle disposizioni dell'Allegato A della Delibera AgCom No. 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". Fatti salvi i diritti riconosciuti dal regolamento, il Cliente può ricevere i seguenti indennizzi (indirizzandone la relativa richiesta a [billingsupport@ringcentral.com](mailto:billingsupport@ringcentral.com)):

▪ Ritardo nell'attivazione del Servizio

In caso di mancato rispetto dei termini per la fornitura del Servizio stabiliti nella presente Carta dei Servizi, il Cliente può richiedere l'indennizzo previsto ai sensi dell'Articolo 4 dell'Allegato A della Delibera AgCom No. 347/18/CONS.

▪ Sospensione del Servizio

In caso di sospensione o cessazione amministrativa del Servizio, verificatasi senza che ricorressero le condizioni contrattuali previste, il Cliente può richiedere l'indennizzo previsto ai sensi dell'Articolo 5 dell'Allegato A della Delibera AgCom No. 347/18/CONS.

▪ Interruzione del Servizio

In caso di interruzione totale del Servizio per motivi tecnici imputabili a RingCentral, che non siano stati risolti entro i termini previsti nella presente Carta dei Servizi, il Cliente può richiedere l'indennizzo previsto ai sensi dell'Articolo 6 dell'Allegato A della Delibera AgCom No. 347/18/CONS.

Resta inteso che gli indennizzi previsti dalla Risoluzione No. 347/18/CONS saranno applicati nel caso in cui il Cliente abbia comunicato il disservizio entro trenta (30) giorni dal momento in cui ne sia venuto a conoscenza o ne sarebbe potuto venire a conoscenza usando l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di ogni importo indebitamente versato, come previsto nel Contratto.

Nessun rimborso sarà previsto nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato i Servizi in modo anomalo o, in ogni caso, in modo non conforme ai termini e le condizioni del Contratto

sottoscritto. È altresì esclusa l'applicazione di qualsivoglia rimborso, sia esso automatico o richiesto dal Cliente, per i ritardi o i disservizi che sono conseguenti, oppure, in ogni caso, relativi all'utilizzo sopra menzionato.

#### ▪ **Reclami relativi ai Servizi**

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP, gli utenti possono inviare, senza costi aggiuntivi, reclami relativi a malfunzionamenti o inefficienze dei Servizi e per mancato rispetto delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi e dei livelli di qualità garantiti.

Il Cliente può aprire un reclamo con il Support Service seguendo la procedura in quel momento applicabile. Qualsiasi individuo che contatti il Support Service per conto di un Cliente deve essere autorizzato a far ciò per conto dell'Account e sarà tenuto a seguire i protocolli di autenticazione applicabili.

I report e i reclami possono essere inoltrati al Support Service seguendo la procedura disponibile sul sito web al seguente indirizzo: <https://support.ringcentral.com/contact-support.html>.

Al fine di elaborare correttamente la richiesta, le seguenti informazioni devono essere indicate dettagliatamente nel reclamo:

- Account del Cliente
- Tipologia del disservizio
- Data di inizio del disservizio riscontrato

RingCentral si impegna a farsi carico del reclamo entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dello stesso da parte del Cliente fornendo, se possibile, un riscontro immediato. Fatto salvo quanto diversamente previsto nel Contratto, RingCentral si impegna, per ciascun reclamo, a informare il Cliente circa l'esito dello stesso entro un massimo di quarantacinque (45) giorni dall'invio del reclamo da parte del Cliente.

In caso di accettazione del reclamo, RingCentral comunicherà al Cliente le misure adottate per risolvere i problemi in questione. In caso di rigetto del reclamo, RingCentral informerà il Cliente circa il risultato delle investigazioni effettuate, fornendo una giustificazione della rispettiva decisione.

Se il Cliente non è soddisfatto circa l'esito del reclamo, può promuovere senza costi una procedura di conciliazione davanti al Co. Re. com. territorialmente competente (lista e indirizzi disponibili al sito web AGCOM (<https://www.agcom.it/elenco-dei-co.re.com.-e-relativi-indirizzi>) in linea con la procedura stabilita dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra gli utenti e le comunicazioni elettroniche" (Delibera No. 353/19/CONS) e come descritta anche sul sito AgCom al seguente indirizzo: <https://www.agcom.it/procedura-di-conciliazione>.

#### ▪ **Privacy Policy**

RingCentral utilizza i dati personali dei suoi Clienti in conformità alle previsioni dell'Addendum sul Trattamento dei Dati di RingCentral, disponibile al seguente indirizzo <https://www.ringcentral.com/legal/dpa.html>.

In conformità alle procedure stabilite dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati no. 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati o RGPD) e dal Decreto

Legislativo no. 96/2003, ciascun Cliente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano.

RingCentral garantisce la massima confidenzialità delle informazioni fornite dal Cliente, che non possono essere utilizzate, salvo con il consenso diretto della persona interessata o alla richiesta espressa delle autorità competenti, per scopi ulteriori alla fornitura e alla fatturazione del Servizio.

Il Cliente avrà sempre il diritto di accedere a, rettificare ed eliminare i dati personali e le informazioni che lo riguardano che sono detenute da RingCentral per la fornitura del Servizio.