CODENEX SRLS
Sede operativa: Via Duca della Verdura 27 - 90143 Palermo (PA)
Sede legale: Via Resuttana 360 - 90146 Palermo (PA)
VAT IT07425080822 - CF 07425080822 - REA PA-457974
PEC: codenex@pecsicura.com - SDI 9SUB64Q
E-mail: hello@codenex.it - Servizio commerciale: +39 02 40042 262

TERMINI E CONDIZIONI B2B

SaaS PBX multi-tenant e servizi opzionali di numerazione

Versione: 1.8 - 31 ottobre 2026 | **Efficacia:** dalla pubblicazione nel catalogo CloudVoce.it

1. Ambito, parti e documenti contrattuali

Le presenti condizioni disciplinano la fornitura B2B di CloudVoce.it da parte di **CODENEX SRLS** ("CODENEX") al cliente identificato nell'ordine elettronico ("Cliente"). Il servizio e' destinato a imprese, professionisti, enti e organizzazioni che agiscono per finalita' professionali; non e' destinato ai consumatori.

Il contratto e' formato dall'ordine e dal relativo riepilogo economico, dalla sintesi contrattuale applicabile, dalle presenti condizioni, dal DPA e dagli allegati richiamati. In caso di contrasto prevalgono: ordine personalizzato, sintesi, condizioni, Carta dei servizi e policy; il DPA prevale per i trattamenti svolti da CODENEX quale responsabile.

2. Servizio CloudVoce.it

CloudVoce.it e' un centralino virtuale multi-tenant che consente, nei limiti del piano assegnato, di gestire interni, linee SIP, rotte in ingresso e uscita, menu vocali, code, gruppi, orari, annunci, segreterie, rubriche, registri chiamate, registrazioni, musica di attesa, WebRTC, API, webhook, click-to-call e sintesi vocale.

Il servizio non comprende connettivita' Internet, alimentazione, terminali, traffico o servizi PSTN, salvo quanto espressamente indicato nell'ordine. Le funzioni future, comprese quelle di robot conversazionale AI, non sono incluse finche' non risultano attivate in uno specifico piano.

3. Requisiti, configurazione e servizi di terzi

Il Cliente deve disporre di connettivita', rete locale, alimentazione e apparati adeguati. La qualita' e la raggiungibilita' telefonica dipendono anche dall'operatore SIP, da Internet, dai dispositivi e dalla configurazione del Cliente.

I dati di linee e trunk sono configurabili dagli utenti autorizzati del tenant. L'uso di trasporti SIP non cifrati, quando richiesto da un operatore tradizionale, riduce le garanzie sul tratto interessato; WebRTC utilizza WSS e DTLS-SRTP. Il Cliente valuta l'adeguatezza del proprio operatore e dei terminali.

4. Attivazione, piano e limiti del tenant

L'attivazione della telefonia richiede un account verificato, un piano attivo o assegnato al tenant e una linea SIP realmente registrata. Il pagamento da solo non prova la corretta configurazione della linea.

Stato, scadenza, limiti e moduli del piano sono sincronizzati con il sistema gestionale autorizzato. Alla scadenza dell'eventuale tolleranza sono sospesi i servizi telefonici, il provisioning e le API del solo tenant; l'account resta accessibile per rinnovo, correzione e assistenza. La revoca del piano non viene annullata da una nuova sincronizzazione anagrafica.

5. Piani, prezzi, imposte e pagamenti

Catalogo, periodo mensile o annuale, prezzo, promozioni, limiti, moduli e assegnazioni sono quelli mostrati e congelati nell'ordine proveniente dal sistema gestionale. Quantita' incluse e prezzi delle eccedenze o dei moduli sono esclusivamente quelli indicati nell'ordine applicabile.

Un numero geografico italiano fornito da CloudVoce e' una voce opzionale con prezzo e periodicita' indicati nell'ordine. I numeri propri non sono fatturati da CloudVoce, restando regolati dal contratto con l'operatore del Cliente.

I pagamenti sono gestiti da Stripe. CODENEX non riceve il numero completo della carta. L'aliquota e il trattamento fiscale sono determinati dal CRM in base all'emittente indicato nell'ordine, al Paese e, per operazioni UE B2B, all'esito VIES. La fattura e' emessa dall'entita' indicata nel documento fiscale senza modificare il fornitore contrattuale, salvo espressa pattuizione.

CODENEX SRLS
Sede operativa: Via Duca della Verdura 27 - 90143 Palermo (PA)
Sede legale: Via Resuttana 360 - 90146 Palermo (PA)
VAT IT07425080822 - CF 07425080822 - REA PA-457974
PEC: codenex@pecsicura.com - SDI 9SUB64Q
E-mail: hello@codenex.it - Servizio commerciale: +39 02 40042 262

6. Numerazioni, operatori a monte e chiamate di emergenza

Per i numeri propri il Cliente garantisce titolarita' o autorizzazione, correttezza dei dati SIP e compatibilita' con l'uso su centralino cloud. Per i numeri CloudVoce, assegnazione PSTN, instradamento e localizzazione di emergenza dipendono dall'operatore autorizzato a monte comunicato nella scheda del numero o nell'ordine.

La numerazione CloudVoce viene scelta tra prefissi geografici italiani disponibili ed e' assegnata solo dopo verifica e approvvigionamento. Portabilita' e disponibilita' non si presumono: richiedono fattibilita' e accettazione scritta dell'operatore ricevente. Le chiamate di emergenza presentano i limiti descritti nell'Informativa 112, che il Cliente deve comunicare agli utilizzatori.

7. Obblighi del Cliente e uso consentito

Il Cliente deve proteggere account, credenziali SIP e token; assegnare ruoli minimi; usare la 2FA ove disponibile; mantenere aggiornati dispositivi e recapiti; usare solo CLI assegnati o autorizzati; rispettare privacy, segreto delle comunicazioni, norme lavoristiche, RPO e regole sul telemarketing.

Sono vietati frode, vishing, spam vocale, robocall illecite, spoofing, traffico artificiale, accessi non autorizzati, intercettazione, molestie, chiamate verso destinazioni illecite o ad alto costo con finalita' abusive, rivendita non autorizzata e impiego in sistemi safety-critical.

Il Cliente determina base giuridica, informative e tempi di conservazione per registrazioni, rubriche, CDR e contenuti TTS. Non deve inserire nel prompt dati personali non necessari e deve informare gli interessati quando usa registrazione o funzioni vocali automatizzate.

8. Controlli, blocchi e sospensione

CODENEX puo' applicare soglie, blocchi di prefissi, limitazioni, revoca di token o sospensione del tenant in presenza di credenziali compromesse, tentativi abusivi, traffico anomalo, rischio per altri tenant, violazioni delle policy, ordini dell'autorita' o mancato pagamento. Ove possibile la misura e' proporzionata, limitata e comunicata al referente.

Il Cliente puo' chiedere una verifica tramite ticket. La sospensione del piano non blocca l'accesso all'account; il blocco dell'intera azienda avviene solo su azione esplicita del superadmin o per esigenze inderogabili di sicurezza o legge.

9. Modifiche del servizio e delle condizioni

CODENEX puo' aggiornare funzioni, misure di sicurezza, listini e condizioni per esigenze tecniche, normative o commerciali. Le modifiche non meramente favorevoli sono comunicate su supporto durevole con il preavviso richiesto dalla disciplina applicabile e con indicazione del diritto di recesso quando previsto.

Le modifiche al catalogo CRM non alterano retroattivamente lo snapshot di un ordine gia' pagato, salvo cambio di piano richiesto o accettato dal Cliente, fine di una promozione secondo le condizioni dell'offerta o disposizione normativa.

10. Durata, rinnovo, disdetta e cessazione

La durata e il periodo di fatturazione sono quelli dell'ordine. Salvo diversa indicazione, l'abbonamento si rinnova automaticamente per lo stesso periodo tramite Stripe. Il Cliente puo' disattivare il rinnovo prima della successiva scadenza; il servizio resta disponibile fino al termine del periodo pagato, salvo sospensione per sicurezza o violazione.

Alla cessazione vengono disattivati telefonia, rinnovi e moduli collegati al piano. L'accesso puo' restare temporaneamente disponibile per esportazione, fatture, riattivazione o esercizio dei diritti. Dati e configurazioni sono restituiti o cancellati secondo il DPA, le impostazioni di conservazione e gli obblighi di legge.

11. Protezione dei dati e riservatezza

CODENEX e' titolare per account, contratto, fatturazione, assistenza, CRM, sicurezza e prevenzione frodi; agisce quale responsabile ai sensi dell'art. 28 GDPR per i dati telefonici trattati per conto del Cliente. Informativa privacy e DPA sono parte del set contrattuale.

Ciascuna parte tutela le informazioni riservate ricevute e le usa solo per il contratto, salvo obbligo di legge, ordine dell'autorita' o necessita' di tutela dei propri diritti.

CODENEX SRLS
Sede operativa: Via Duca della Verdura 27 - 90143 Palermo (PA)
Sede legale: Via Resuttana 360 - 90146 Palermo (PA)
VAT IT07425080822 - CF 07425080822 - REA PA-457974
PEC: codenex@pecsicura.com - SDI 9SUB64Q
E-mail: hello@codenex.it - Servizio commerciale: +39 02 40042 262

12. Disponibilita', esclusioni e responsabilita'

CODENEX presta il servizio con diligenza professionale e secondo la Carta dei servizi. Non risponde di disservizi imputabili a Internet, energia, apparati o reti del Cliente, operatori terzi, configurazioni non autorizzate, forza maggiore o uso contrario alle istruzioni.

Salvo dolo, colpa grave, danni alla persona, violazioni inderogabili in materia di dati personali o altri casi non limitabili per legge, la responsabilita' complessiva di CODENEX per danni diretti e documentati e' limitata ai canoni CloudVoce corrisposti nei dodici mesi precedenti l'evento. Sono esclusi lucro cessante, perdita di chance, dati non sottoposti a procedure di backup concordate e danni indiretti, nei limiti consentiti.

13. Manleva

Il Cliente manleva CODENEX da pretese di terzi derivanti da contenuti, liste, registrazioni, campagne, CLI, numerazioni o istruzioni illecite imputabili al Cliente, incluse violazioni di privacy, telemarketing, proprieta' intellettuale o segreto delle comunicazioni, salvo responsabilita' propria di CODENEX.

14. Forza maggiore

Nessuna parte risponde del ritardo dovuto a eventi fuori dal ragionevole controllo, inclusi guasti estesi di reti o energia, attacchi generalizzati, provvedimenti pubblici, eventi naturali o indisponibilita' sistemica di fornitori essenziali. La parte interessata informa l'altra quando ragionevolmente possibile e adotta misure per ridurre gli effetti.

15. Proprieta' intellettuale

Software, interfacce, marchi, documentazione e configurazioni di piattaforma restano di CODENEX o dei rispettivi licenzianti. Al Cliente e' concesso un diritto non esclusivo, non trasferibile e limitato alla durata del contratto. Dati, rubriche, audio e contenuti caricati dal Cliente restano nella sua disponibilita', ferme le licenze tecniche necessarie all'erogazione.

16. Cessione e subfornitura

CODENEX puo' cedere il contratto a societa' del gruppo, successori o acquirenti dell'azienda o del ramo che eroga CloudVoce, garantendo continuita' degli obblighi e informando il Cliente. Il Cliente non puo' cedere o rivendere il servizio senza consenso scritto. CODENEX puo' usare fornitori qualificati secondo il DPA e la normativa applicabile.

17. Comunicazioni, reclami e validita' parziale

Comunicazioni contrattuali e di servizio sono inviate all'e-mail verificata e rese disponibili nel pannello o nell'Area Clienti. Reclami e assistenza si presentano tramite ticket o a hello@codenex.it. L'invalidita' di una clausola non incide sulle altre; l'eventuale tolleranza non costituisce rinuncia.

18. Legge applicabile e foro

Il contratto e' regolato dalla legge italiana, ferme le norme inderogabili eventualmente applicabili. Per le controversie B2B è competente in via esclusiva il Foro di Palermo, fatti salvi i fori inderogabili e le procedure obbligatorie di conciliazione previste per i servizi di comunicazioni elettroniche.

Approvazione espressa e separata delle clausole indicate
Il Cliente approva specificamente: §4 attivazione, piano e sospensione del tenant; §6 dipendenze da operatori, numerazioni e 112; §7 obblighi e divieti d'uso; §8 blocchi e sospensione; §9 modifiche; §10 durata, rinnovo e cessazione; §12 esclusioni e limite di responsabilita'; §13 manleva; §14 forza maggiore; §16 cessione; §18 legge e foro.