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

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE

Servizio CloudVoce.it e comunicazioni elettroniche B2B

Fornitore: CODENEX SRLS | **Versione:** 1.8 - 31 ottobre 2026

1. Fornitore e destinatari

CODENEX SRLS, Via Resuttana 360 - 90146 Palermo (PA), Italia, VAT IT07425080822, CF 07425080822, REA PA-457974. Contatti: hello@codenex.it; Servizio commerciale +39 02 40042 262. CloudVoce e' offerto a clienti professionali. Le tutele inderogabili previste per microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro restano applicabili quando ricorrono i presupposti e non vi sia una rinuncia valida.

2. Caratteristiche del servizio

Il servizio fornisce un PBX virtuale multi-tenant con le funzioni e i limiti del piano riportati nell'ordine. Il Cliente puo' collegare il numero del proprio operatore o ordinare una numerazione geografica italiana CloudVoce, soggetta a disponibilita' e assegnazione dell'operatore a monte.

Internet, alimentazione, rete locale, terminali e traffico dell'operatore del Cliente non sono inclusi. Il robot AI conversazionale e il relativo conteggio token non fanno parte dell'offerta attuale; la sintesi vocale genera annunci da testo con voce e istruzioni configurate dal tenant.

3. Requisiti tecnici

- connessione stabile e adeguata al numero di chiamate contemporanee; indicativamente 80-100 kbit/s per direzione per chiamata G.711, oltre margine di rete;
- alimentazione e, per continuita' locale, UPS per modem, rete e telefoni;
- apparati SIP/WebRTC compatibili, credenziali protette, firewall e NAT configurati;
- operatore SIP che consenta l'uso su PBX cloud e, se necessario, chiamate di emergenza e presentazione del CLI;
- TLS/SRTP quando supportati; gli operatori tradizionali possono richiedere UDP/TCP non cifrati sul tratto SIP.

4. Attivazione e passaggi

Registrazione, verifica e-mail, collegamento o creazione dell'anagrafica nel sistema gestionale, scelta del piano e del numero, configurazione voce, accettazione del set contrattuale, pagamento o assegnazione omaggio, sincronizzazione del piano e registrazione SIP reale. Un ritardo temporaneo del sistema gestionale viene gestito con retry; conflitti fiscali o identita' incompatibili richiedono correzione.

5. Prezzi, imposte e fatturazione

Piano, periodicita', promozione, quantita' incluse, moduli, numero opzionale e totale sono mostrati prima della conferma e congelati nell'ordine. Il sistema gestionale determina l'emittente fiscale e l'IVA usando Paese e VIES. Stripe gestisce l'addebito e il rinnovo; il ritorno dal checkout non attiva da solo la telefonia.

6. Durata, rinnovo e cessazione

Durata e rinnovo seguono il periodo mensile o annuale dell'ordine. Il rinnovo puo' essere disattivato prima della scadenza e produce effetto a fine periodo pagato. Mancato pagamento o piano scaduto sospendono il servizio telefonico dopo l'eventuale tolleranza indicata nell'ordine, ma non impediscono l'accesso per rinnovo e configurazione.

7. Qualita', assistenza e reclami

Gli obiettivi, le esclusioni di misurazione e i canali di assistenza sono nella Carta dei servizi. Le chiamate dipendono anche da Internet e dall'operatore. Ticket e reclami si aprono nel pannello o a hello@codenex.it. Restano disponibili le procedure obbligatorie di conciliazione e quelle delle autorita' competenti. Il contratto B2B e' regolato dalla legge italiana e attribuisce competenza esclusiva al Foro di Palermo, fatti salvi i limiti inderogabili.

8. Emergenze, portabilita' e numerazioni

Il 112 e gli altri numeri di soccorso richiedono linea, rete ed energia; la posizione puo' coincidere con l'indirizzo associato al numero e non con quella dell'interno remoto. La portabilita' non e' automatica: richiede verifica preliminare, documenti, compatibilita' dei dati e accettazione dell'operatore ricevente, senza tempi garantiti prima dell'esito.

9. Privacy, registrazioni e sicurezza

Il Cliente e' titolare dei dati telefonici e decide liceita', informative e retention; CODENEX e' responsabile secondo il DPA. Registrazioni e TTS devono essere configurati nel rispetto di privacy e lavoro. Ruoli, 2FA, password e token devono essere protetti; policy antifrode e telemarketing completano l'informativa.