

MEGADSL PLUS VOICE CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO SERVIZIO MEGADSL PLUS VOICE

1. OGGETTO

1.1 Nel presente accordo vengono regolate e disciplinate le condizioni di fornitura del servizio in tecnologia ADSL o VDSL fornito e commercializzato da Active Network spa, con sede in via Santa Maria Valle 3, Milano cap 20123 partita iva 01599530563 .

1.2 Tale servizio viene fornito tramite propria rete o attraverso la rete di altri carrier nazionali al fine di ottimizzare le prestazioni ed ampliare il range di copertura.

1.3 Il servizio assume la denominazione commerciale di MEGADSL PLUS VOICE ed è distribuito tramite i portali web www.megadsl.it .

1.4 Le condizioni commerciali, tecniche e tariffarie sono inoltre visionabili nell'ambito della apposita sezione concernente la trasparenza tariffaria al link www.megadsl.it/legacy.asp.

1.5 Active Network Spa potrà avvalersi di altri operatori per l'erogazione degli eventuali servizi voce associati al servizio MEGADSL PLUS VOICE o dello stesso servizio dati.

1.6 I servizi aggiuntivi eventualmente sottoscritti dal cliente, sono disciplinati nei successivi articoli.

1.7 Il servizio MEGADSL PLUS VOICE e' sottoscrivibile da utenza privata. Il servizio MEGADSL PLUS VOICE potrà essere erogato solo previa verifica della fattibilità tecnica dell'attivazione presso il punto di richiesta allaccio. Qualora la velocità di accesso scelta dal cliente non possa essere fornita con adeguate garanzie prestazionali, Active Network Spa erogherà il profilo a più alta velocità possibile dal quale attendersi performance sufficientemente stabili. Active network Spa erogherà, in piena autonomia, il servizio che riterrà tecnicamente più valido e stabile in virtù di numerosi parametri tecnici a disposizione della Active Network stessa. In ogni caso il servizio MEGADSL PLUS VOICE , volendo perseguire obiettivi prestazionali superiori alla media di mercato, non presenterà mai rapporti di concentrazione superiori a 180 clienti VDSL 100 mega ogni 100 megabit di banda internet di raccolta.

1.8 Elementi di base del servizio MEGADSL PLUS VOICE:

La durata dell'abbonamento è di 24 mesi.

La fatturazione del servizio avviene per periodi mensili.

Il servizio erogabile presso la Sua sede è il seguente :

Opzione 1 –

ADSL fino a 20.000 Kbps in download e fino a 1.000 Kbps in upload - (velocità attesa : da analisi puntuale effettuata sul Suo civico ipotizziamo un range di velocità di download oscillante tra qui velocità netmap e velocità netmap + 4 mbps) con i seguenti range di aggancio: 20.000- 1024 download ; 1024-128 upload - Router Zyxel AMG 1302-T11C WIFI N

Opzione 2 –

ADSL fino a 20.000 Kbps in download e fino a 1.000 Kbps in upload - (velocità attesa : da analisi puntuale effettuata sul Suo civico ipotizziamo un range di velocità di download oscillante tra qui velocità netmap e velocità netmap + 4 mbps) con i seguenti range di aggancio: 20.000- 1024 download ; 1024-128 upload - Router Fritz Box 7430 . In aggiunta verrà erogata una numerazione voip con servizio di portabilità incluso.

Opzione 3 –

VDSL FTTCab fino a 100.000 Kbs e fino a 30.000 Kbps in upload (velocità attesa : da analisi puntuale effettuata sul Suo civico ipotizziamo un range di velocità di download oscillante tra qui velocità NETMAP e velocità NETMAP + 12 Mb/s) con i seguenti range di aggancio: 100.000- 1024 download ; 30000-512 upload - Router Zyxel VMG 1312-B10D WIFI N

Opzione 4 –

VDSL FTTCab fino a 100.000 Kbs e fino a 30.000 Kbs in upload (velocità attesa : da analisi puntuale effettuata sul Suo civico ipotizziamo un range di velocità di download oscillante tra qui velocità NETMAP e velocità NETMAP + 12 Mb/s) con i seguenti range di aggancio: 100000- 1024 download ; 30.000-512 upload - router Fritz Box 7430 . In aggiunta verrà erogata una numerazione voip con servizio di portabilità incluso.

1.9 Prezzi relativi al servizio MEGADSL PLUS VOICE in promozione –

Il presente ordine , caricato e recepito dal nostro sistema in data __/__/_____ risulta poter fruire delle condizioni migliorative della promozione purchè pervenga ai nostri uffici o secondo le modalità di seguito descritte entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data dell'ordine.

Condizione economiche applicate in vigore di promozione :

- Attivazione XDSL = 24,00 (Ventiquattro/00) euro.
Tale importo verrà addebitato in bolletta nella misura di euro 1,00 (uno/00) per i primi 24 mesi di fatturazione
- Canone Mensile = 13,90 (tredici/90) euro o 17,90 (diciassette/90) euro oppure pagamento biennale anticipato = 333,60 (trecentotrentatre/60) oppure 429,60 (quattrocentoventinove/60)
- Canone mensile extra linea No Telecom (2,90) (non presente o due/90)
- Deposito cauzionale = 50,00 euro (da restituire previo conguaglio al momento della interruzione del contratto)
- Apparato zyxel = noleggio gratuito in promozione
- Apparato AVM Fritz Box 7430 = 3 euro mese per 36 mesi in vendita
- Traffico Telefonico: 12 ce di scatto per le chiamate verso fissi e mobili nazionali . Tariffa minutaria pari a 0,00 ce . Per le tariffe internazionali si verifichi la sezione trasparenza tariffaria sul sito www.beactive.it

Condizioni base fuori promozione

- Attivazione XDSL = 90,00 euro (Novanta/00).
- Canone Mensile = 22,90 (ventidue/90) euro oppure pagamento biennale anticipato = 549,60 (cinquecentoquarantanove/60) oppure 645,60 (seicentoquarantacinque/60)
- Canone mensile extra linea No Telecom (non presente o 4,9 o 9,9) (non presente o quattro/90 o nove / 90)
- Deposito cauzionale = 50,00 euro (da restituire previo conguaglio al momento della interruzione del contratto)
- Canone mensile noleggio apparato zyxel = 2 euro
- Canone mensile apparato AVM Fritz Box 7430 = 3 euro mese per 36 mesi in vendita

- Traffico Telefonico: 12,00 ce di scatto per le chiamate verso fissi e mobili nazionali . Tariffa minutaria pari a 10,00 ce . Per le tariffe internazionali si verifichi la sezione trasparenza tariffaria sul sito www.beactive.it

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ED ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

2.1

Il presente contratto si considera validamente concluso attraverso la seguente procedura :

- Sottoscrizione del contratto da scaricarsi attraverso il portale o da reperire presso partner territoriale.
- Invio dello stesso a Active Network Spa via della chimica 18 – Viterbo cap 01100 c.a. AREA PROVISIONING anticipando lo stesso a mezzo fax su numero 0623328079 o attraverso la mail activenetwork@pec.it;
- Il contratto si considererà perfezionabile previa verifica dell'avvenuto incasso del deposito cauzionale.

2.2

Nel caso di attivazione adsl su linea telefonica condivisa con altro operatore l'onere del passaggio alla linea No Telecom sarà a carico del cliente che può effettuare l'operazione tramite la propria area riservata, le cui credenziali verranno inviate all'indirizzo mail indicato durante la procedura di sottoscrizione..

Nulla è imputabile ad Active Network spa relativamente alla mancata dismissione del vecchio operatore e delle eventuali ulteriori spettanze che vanno riconosciute allo stesso.

2.3 In caso di migrazione , viceversa, la dismissione del vecchio accordo avviene in maniera automatica .

3. DURATA DEL CONTRATTO-RECESSO

3.1 Come data di attivazione viene assunta la data di effettiva richiesta di almeno uno dei servizi previsti nell'offerta.

3.2 Il contratto prevede una durata di 24 mesi e si rinnova tacitamente per identico periodo.

Prima di tale scadenza il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione contestualmente al pagamento di una penale di recesso anticipato calcolata computando i benefici di promozioni fruito sino alla data della richiesta di recesso. A titolo esemplificativo, qualora il Cliente con ADSL decida di recedere dopo aver fruito del servizio per 8 mesi, la penale che dovrà corrispondere è la seguente :

A debito

servizio base	8 x (22,90 – 13,90)	= 72 euro
linea naked	8 x (4,90 -2,90)	= 16 euro
attivazione	(90 – 1x8)	= 82 euro
costi gestione recesso o risoluzione contrattuale		= 39 euro

A credito

Deposito cauzionale		= 50 euro
---------------------	--	-----------

Totale dovuto : = 159 euro

In aggiunta il Cliente sarà tenuto a restituire l'apparato in buone condizioni corredato di imballo originale. (se non di proprietà)

Il recesso avverrà entro i 30 giorni successivi alla data del pagamento o, se successiva, alla data di ricezione dell'apparato (se non di proprietà) .

Il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Active Network Spa gli importi dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso. Nelle more dei pagamenti suddetti, il contratto non si riterrà risolto e la Active Network Spa continuerà ad emettere le fatture corrispondenti al servizio ed a pretenderne il relativo incasso seppur in condizione di sospensione del servizio principale.

3.3 Qualora il recesso avvenga per decorrenza dei termini contrattuali ed il Cliente abbia presentato richiesta di non rinnovo tacito del contratto con un preavviso di almeno 60 giorni attraverso comunicazione a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno, il Cliente sarà tenuto a restituire esclusivamente l'apparato in buone condizioni e con l'imballo originale e a sostenere i costi di gestione recesso.

In caso contrario, il contratto si rinnoverà tacitamente per un periodo di 12 (dodici) mesi.

In ogni caso il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso o sino alla data della naturale cessazione.

4. APPARATI IN NOLEGGIO

4.1 Al cliente sarà fornito, al momento della conclusione del contratto, apposito apparato Wireless.

4.2 Tale apparato sarà di proprietà esclusiva di Active Network spa , e verrà concesso in comodato o noleggio come previsto dall'articolo 1.5.

In caso di opzione per il prodotto AVM Fritz Box 7430 il prodotto sarà di proprietà del cliente finale e si avvarrà della garanzia prevista dal produttore di anni 2 (due) da far valere direttamente attraverso i canali ufficiali AVM .

Qualora il Cliente voglia avvalersi della Active Network Spa per far valere eventuali danni la stessa si tratterà un importo di euro 30,00 (trenta /00) per la gestione pratica.

4.3 Il Cliente si impegna ad adoperare l'apparato secondo le specifiche tecniche elencate nella documentazione associata all'apparato stesso .

4.4 Al fine di migliorare l'attività di monitoraggio delle prestazioni dell'apparato , Active Network S.p.a. si riserva la possibilità di abilitare il controllo da remoto sul dispositivo e l'invio ciclico di mail dall'apparato ad Active Network con i log di sistema. Tale meccanismo può essere disabilitato su semplice richiesta del cliente. La richiesta dovrà essere effettuata tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

4.5 In caso di malfunzionamento dell'apparato Active Network Spa provvederà alla sostituzione dello stesso attraverso la procedura di sostituzione che prevede : - invio della richiesta di sostituzione dell'apparato tramite fax, - invio dell'apparato al Cliente già configurato e ritiro, da parte del corriere dell'apparato non funzionante completo di tutti gli elementi forniti e nella scatola originale - tale servizio di sostituzione prevede degli oneri per contributo invio apparato a carico del Cliente e gestione roll out pari ad euro 10,00 (dieci/00) .

5. SERVIZIO CLIENTI

5.1 Tutte le segnalazioni relative a reclami e/o manifestazione di difetto di funzionamento del servizio potranno essere effettuate utilizzando l'apposita sezione sul sito www.megadsl.it accessibile da connettività fissa o mobile in modalità responsive.

Problematiche amministrative :

- viene richiesto l'inserimento del *codice servizio on line* presente in fattura o recuperabile tramite SMS / mail
In quest'area è possibile verificare :

- o controllo fatture ricevute e relativi stati di pagamento
- o effettuazione di pagamenti tramite carta di credito in caso di problematica su pagamenti tramite SDD
- o analisi composizione importi delle fatture ricevute
- o aggiornamento dati anagrafici
- o gestione traslochi e subentri
- o cambio coordinate IBAN per addebito SDD

- Problematiche tecniche :

viene richiesto l'inserimento del *codice servizio on line* presente in fattura o recuperabile tramite SMS / mail
In quest'area è possibile verificare :

In quest'area è possibile :

- o Aprire una segnalazione di guasto della linea
- o verificare lo stato di lavorazione del guasto precedentemente segnalato
- o effettuare verifiche sulle prestazioni della propria linea dati o della risorsa telefonica

6. CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

6.1 Il Cliente e' tenuto a fornire la prestazione secondo quanto specificato nel presente contratto e secondo quanto specificato nella propria area riservata.

6.2 Le fatture verranno emesse annuali anticipate ed inviate in formato elettronico alla casella di posta elettronica del Cliente. Inoltre la situazione contabile, con l'elencazione di tutte le fatture , sarà disponibile nell'area riservata stessa o tramite il servizio Clienti.

6.3 Sono previsti 1,50 euro (uno /50) euro iva esente ex art.10 come contributo di incasso di periodo come rimborso spese di costi sostenuti per incasso SDD che rappresentano un importo forfettario inferiore a quanto sostenuto dalla Active Network Spa per costi vivi di incasso automatico . Tali costi, sostenuti per conto del cliente, al fine di facilitarne le procedure di pagamento rispetto alla formulazione biennale, sono composti da presentazione distinta, presentazione incasso e allineamento SEDA .

6.4 Qualora si dovesse registrare un ritardo nei pagamenti dovuto a cause imputabili al Cliente verranno applicati a carico dello stesso interessi di mora calcolati in base al tasso Euribor 3 Periodi maggiorato di 7 punti percentuali oltre ad un importo di euro 2,5 (due/50) per la gestione dell'insoluto.

Tale importo sarà inserito e dovuto nell'ambito della fattura immediatamente successiva.

6.5 Ogni mutazione delle coordinate di pagamento o di dati relativi alla fatturazione dovranno essere comunicati dal Cliente con tempestività tramite le coordinate di contatto specificate in precedenza.

6.6 In caso di ritardato pagamento o di inadempimento da parte del Cliente, Active si riserva di affidare il recupero dei propri crediti a società esterne specializzate nel settore.

6.7 Il Cliente, qualora ritardi nell'erogazione degli importi dovuti ed Active Network Spa fosse costretta a ricorrere a società esterne per il recupero degli importi, sarà tenuto a sostenere anche le spese associate, fatto salvo il maggior danno.

6.8 Active si riserva inoltre il diritto di sospendere l'erogazione del servizio dopo 10 giorni dalla data di scadenza del pagamento non pervenuto. Il servizio rimarrà comunque amministrativamente attivo e, a carico del cliente verranno comunque imputati i canoni relativi al servizio stesso.

6.9 Il primo incasso avverrà in corrispondenza dell'attivazione amministrativa del contratto in modalità anticipata e sarà di euro 50,00 (cinquanta /00). Tale importo varrà da deposito cauzionale a garanzia di potenziali insolvenze o importi dovuti futuri.

Qualora Active Network Spa non riesca ad incassare tale canone la stessa sarà libera di recedere immediatamente dall'accordo senza comunicazione al Cliente se non attraverso invio di SMS sul numero mobile indicato in sede di inserimento ordine.

6.10 In caso di successo nell'incasso della prima spettanza verrà eseguito il provisioning del servizio che (a titolo puramente indicativo) avverrà entro i 30 giorni solari successivi in caso di ADSL e entro i 40 giorni solari successivi in caso di VDSL. Superati inutilmente i giorni previsti per l'attivazione, il servizio dovrà ritenersi non erogabile tecnicamente. Active Network Spa evidenzierà la circostanza nell'area riservata del cliente al quale, a semplice richiesta, rimborserà entro 72 ore gli importi percepiti a titolo di deposito cauzionale a mezzo bonifico bancario utilizzando le medesime coordinate desumibili dal documento SDD o contattando il cliente in caso di pagamento anticipato. Qualora il Cliente intenda proseguire nel processo di attivazione del servizio dovrà darne comunicazione espressa nella stessa area riservata. In questo caso il Cliente rinuncia al diritto alle penali maturate e maturande previste dall'art.10 del presente accordo .

6.11 A servizio attivato , Active Network Spa provvederà ad incassare il canone mensile relativo al mese di attivazione. Una volta attivato il servizio verrà emessa una fattura per 12 mesi con pagamento a mezzo SDD (ex RID) per ciascun singolo periodo di competenza da effettuarsi alle singole scadenze mensili .

7. MODIFICHE IN CORSO DI EROGAZIONE

7.1 Active si riserva la facoltà di variare le condizioni economiche e tecniche del servizio erogato a fronte del mutare di condizioni fondamentali di mercato, siano queste economiche, commerciali, tecniche o regolamentari dandone preventiva comunicazione nell'area riservata con almeno 7 (sette) giorni di preavviso.

7.2 Ove il mutare di condizioni risultasse sfavorevole per il Cliente finale, questi potrà recedere dal contratto inviando apposita raccomandata con ricevuta di ritorno senza applicazione delle penali di recesso come specificate all'articolo 3.2.

8. CARATTERISTICHE TECNICHE DI BASE ED UTILIZZO DEL SERVIZIO DA PARTE DEL CLIENTE

8.1 Il Cliente è tenuto:

a) a non utilizzare il servizio al fine di effettuare comunicazioni o trasmissione di file arrecanti disturbo, danni o turbative nei confronti di altri utenti o operatori.

b) a non utilizzare il servizio per fini professionali. Il servizio si configura infatti con qualità "best effort" e, non avendo parametri configurati di banda minima garantita , deve intendersi non idoneo ad essere utilizzato per prestazioni a carattere professionale o a prestazioni che, seppur non professionali, richiedano una garanzia di banda continuativa nel periodo di svolgimento della prestazione stessa.

c) Active Network Spa si riserva la facoltà di indagine relativamente al corretto utilizzo del servizio. Qualora tale obbligazione non venga adempiuta Active si riserva di disconnettere immediatamente il servizio, di trattenere gli importi eventualmente incassati e di procedere legalmente per il risarcimento del maggior danno subito oltre al rimborso degli importi eccedenti il valore medio di consumo residenziale calcolato sulla propria base clienti.

8.2 Il Cliente dichiara di effettuare l'ordine indicando dati veritieri e corretti. Se ne assume piena responsabilità e si impegna a trasmettere, entro 10 giorni lavorativi, i documenti personali attestanti la propria identità.

9. IPOTESI DI RISOLUZIONE CONTRATTUALE : CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

9.1 Ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., il contratto potrà essere risolto da Active Network Spa nei seguenti casi:

- mancato pagamento dei corrispettivi,
- non veridicità delle informazioni fornite in sede di sottoscrizione del contratto
- non reinvio dell'apparato in caso di guasto dello stesso.
- utilizzo non idoneo a quanto previsto nell'art.8 del presente contratto

9.2 In caso di risoluzione per una qualsiasi delle cause previste dal precedente articolo il Cliente dovrà corrispondere ad Active Network Spa euro 60 oltre iva a titolo di gestione pratica di risoluzione.

Restano a carico del Cliente :

- il saldo di tutte le spettanze non saldate fino alla dichiarazione di risoluzione da parte della Active Network Spa;
- il saldo della penale di recesso anticipato così come determinata all'art. 3.2

9.3 Il Cliente acconsente preventivamente alla cessione del presente contratto a norma dell'art. 1406 e ss. . In tal senso, qualora Active Network Spa decida di cedere ad altre entità il presente contratto, sarà sufficiente una comunicazione a mezzo raccomandata da inoltrarsi al Cliente finale. La comunicazione potrà avvenire anche tramite l'area riservata del Cliente.

10. PENALI E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' IN CASO DI DISSERVIZIO O DI RITARDATA ATTIVAZIONE

10.1 Active Network Spa non risponderà di malfunzionamento, ritardi nell'erogazione del servizio o sospensioni del servizio nei seguenti casi:

- a) forza maggiore o caso fortuito;
- b) manomissioni sugli apparati forniti;
- c) utilizzazione errata del Servizio da parte del Cliente;
- d) malfunzionamento della linea XDSL o degli apparati elettronici utilizzati dal Cliente
- e) interruzione totale o parziale del Servizio per cause imputabili ad altro operatore telefonico

10.2 Qualora la responsabilità dell'interruzione del servizio o del ritardo nella attivazione dello stesso sia imputabile ad Active Network S.p.a. la stessa si impegna a riconoscere una penale pari ad un decimo del canone mensile per ogni giorno solare intercorrente tra la data di notifica della problematica attraverso i meccanismi disciplinati nell'art. 5 e la data di notifica risoluzione . Tale penale ha come limite massimo un importo pari a cinque mensilità .

11. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE

11.1 In caso di qualsiasi controversia intercorrente tra Active ed il Cliente varranno le condizioni e le modalità per la soluzione non giudiziale stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. L'eventuale esperimento di un'azione avanti l'autorità giudiziaria ordinaria potrà essere effettuato solo dopo che sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione. Tale tentativo dovrà essere esperito e ultimato entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 249/97. I termini per agire in sede giurisdizionale sono quindi sospesi fino alla scadenza del termine della procedura di conciliazione.

12. FORO COMPETENTE 12.1 Salvo quanto previsto nei precedenti articoli, per le controversie che dovessero insorgere nell'esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 e ss. del codice civile la parte dichiara di aver letto , compreso ed esplicitamente approvare i seguenti articoli del contratto : - 2.1 (perfezionamento del contratto) - 2.2 (attivazione del servizio su linea attiva condivisa) - 3.2 (Oneri di recesso anticipato) - 6.4 (Oneri imputabili al Cliente in caso di ritardato pagamento) - 6.6 e 6.7 (affidamento del credito vantato a società terze) - 6.9 (deposito cauzionale) - 6.11 (modalità di incasso canoni) - 7.1 (Variazione modalità condizioni economiche) - 9.1 e 9.2 (Ipotesi di risoluzione contrattuale : clausole risolutive espresse) - 10.1 e 10.2 (Penali e Limitazioni di responsabilità)