

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER SERVIZI VOCE EMAXY

### 1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di EMAXY SRL del servizio di telefonia VoIP denominato EMAXY VoIP descritto sul sito [www.emaxy.it](http://www.emaxy.it). Il Servizio è offerto e fornito da EMAXY SRL a: persone fisiche, aziende, studi professionali ed esercizi commerciali (il "Cliente"/i "Clienti"). Per "Contratto" si intende l'accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra EMAXY SRL e il Cliente e disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dall'offerta commerciale e da ogni altro eventuale allegato all'offerta, nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva Proposta commerciale da parte di EMAXY SRL ed accettata dal Cliente. Il Contratto ha valore di offerta al pubblico da parte di EMAXY SRL. Per "Servizio" si intende il servizio EMAXY VoIP fornito da EMAXY SRL a seguito dell'avvenuta richiesta di attivazione da parte del Cliente. Si intendono "Apparati" i dispositivi forniti da EMAXY SRL per il corretto funzionamento del Servizio. La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi EMAXY SRL sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", che è reso disponibile al Cliente presso la sede legale della Società e pubblicato sul sito [www.emaxy.it](http://www.emaxy.it). Il Servizio EMAXY VoIP è destinato esclusivamente a Clienti che abbiano già un Servizio di accesso internet EMAXY SRL attivo. Il Servizio EMAXY VoIP è un servizio a pagamento o a titolo gratuito, e pertanto compreso nel canone del servizio EMAXY SRL. Ogni ulteriore dettaglio in merito a prezzi e tariffe è consultabile sul sito [www.emaxy.it](http://www.emaxy.it), nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

### 2. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il Contratto, si intenderà concluso, e pertanto integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, solo dopo aver preso visione del contratto medesimo, confermerà la richiesta di acquisto del Servizio selezionato.

2.2 In particolare il Cliente dichiara di avere attentamente letto il contratto e le condizioni generali di contratto, di comprendere diritti, obblighi, termini e condizioni ivi riportate, e di averle incondizionatamente accettate mediante firma o spunta sulla dicitura "accetto" anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 e seg. c.c.

2.3 La richiesta di attivazione di EMAXY VoIP come accessorio di EMAXY SRL può essere sia contestuale sia successiva. L'attivazione avverrà solo a partire dall'attivazione effettiva di uno dei servizi di accesso internet EMAXY SRL qualora già non fosse attivo e, dopo questa, EMAXY SRL attiverà il Servizio EMAXY VoIP, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione da parte del Cliente del pagamento relativo e di eventuali documenti richiesti, salvo impedimenti tecnici non imputabili a EMAXY SRL.

2.4 Al fine del funzionamento del Servizio EMAXY SRL Voce, EMAXY SRL fornirà in comodato al Cliente, già utilizzatore del Servizio di accesso internet EMAXY SRL, un apparato hardware dotato di porta analogica RJ-11 per il collegamento di un apparato telefonico (telefono fisso o cordless).

2.5 EMAXY SRL indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione del Servizio i parametri necessari all'utilizzo del servizio medesimo.

2.6 EMAXY SRL si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

- a) se il Cliente risultasse inadempiente nei confronti di EMAXY SRL anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- b) se il Cliente non fornisse prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- c) se il Cliente risultasse iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, fosse sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- d) se sussistessero motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi.
- e) se, in seguito ad una antecedente richiesta di acquisto avvenuta nei diciotto mesi precedenti, e non andata a buon fine per mancanza di copertura del servizio EMAXY SRL comprovata in fase di tentata installazione (cosiddetto "KO tecnico"), la stessa non sia stata ulteriormente integrata presso l'indirizzo di installazione richiesto.

2.7 Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i. entro 14 giorni decorrenti dalla conclusione del contratto ed il diritto per il medesimo di recedere in qualsiasi momento con un preavviso non inferiore a 30 giorni

### 3. DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO

3.1 Il Servizio EMAXY SRL Voce, trattandosi di accessorio del servizio Internet EMAXY SRL, avrà la medesima durata di quest'ultimo e si intende a tempo indeterminato, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione.

3.2 EMAXY SRL ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso od a mezzo di Posta Elettronica Certificata comunicata dal Cliente come infra specificato all'art.10.4.

3.3 Nel momento in cui intervenga il recesso da parte di EMAXY SRL, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo dovuto per tutto il periodo di fruizione del Servizio. Qualora il Cliente vanti un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione del Servizio terminato a seguito del recesso, EMAXY SRL provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del Servizio mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione del Contratto.

3.4 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - EMAXY SRL – Viale Repubblica, 6 – 20070 Cerro al Lambro (MI) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di EMAXY SRL.

3.5 Il recesso da parte del Cliente o la risoluzione o la cessazione per qualsiasi causa del contratto inerente il Servizio Wireless/ADSL di EMAXY SRL, comporterà altresì la risoluzione del contratto EMAXY VoIP.

3.6 In qualsiasi momento il Cliente receda dal Contratto EMAXY VoIP (anche per migrazione del relativo numero di telefono ad altro operatore), EMAXY SRL avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo fisso pari a euro 24,40 (ventiquattro/40) IVA inclusa per il ristoro dei costi sostenuti. In tal caso, resta inteso che la disattivazione dei Servizi da parte di EMAXY SRL avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.

3.7 EMAXY SRL si riserva la facoltà di risolvere il contratto, secondo le modalità previste nel successivo art. 16, in tutte le seguenti ipotesi:

a) il Cliente utilizzi impropriamente il Servizio al fine di effettuare chiamate vocali ad utenze telefoniche riconducibili a persone giuridiche e/o fisiche che, direttamente o indirettamente, riconoscano al Cliente stesso compensi in denaro e/o vantaggi patrimoniali di qualsiasi natura;

b) il Cliente utilizzi impropriamente il Servizio al fine di esercitare continuativamente e professionalmente attività outbound di teleselling e/o telemarketing; In tutte le suddette ipotesi di utilizzo improprio del Servizio da parte del Cliente, senza incorrere in alcuna responsabilità, EMAXY SRL si riserva la facoltà di sospendere e/o di interrompere il Servizio qualora, entro 3 (tre) giorni dalla ricezione di espressa diffida a mezzo raccomandata a/r, il Cliente non interrompa immediatamente ogni condotta lesiva contestata. Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà di EMAXY SRL di agire nelle sedi giurisdizionali opportune a tutela dei propri diritti.

#### **4. PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE TELEFONICA**

4.1 Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo a EMAXY SRL l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP"), che sarà prestato da EMAXY SRL secondo le modalità e tariffe consultabili sul sito [www.emaxy.it](http://www.emaxy.it), e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. La domanda di attivazione del servizio di SPP dovrà essere fatta pervenire a EMAXY SRL contestualmente all'ordine di acquisto del Servizio.

4.2 L'attivazione del Servizio avverrà solo a partire dall'attivazione effettiva di uno dei servizi di accesso internet EMAXY SRL qualora già non fosse attivo e, dopo questa, EMAXY SRL attiverà il Servizio EMAXY VoIP, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione da parte del Cliente del pagamento relativo e di eventuali documenti richiesti, salvo impedimenti tecnici non imputabili a EMAXY SRL.

4.3 Il Cliente prende atto che, nei casi previsti dalle delibere AGCOM n. 274/07/CONS, 35/10/CONS e 52/09/CONS, l'attivazione del Servizio di SPP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione da parte del Cliente stesso del Codice di Trasferimento.

4.4 Il Cliente prende atto che per l'attivazione del Servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica.

4.5 Il Cliente prende altresì atto che l'attivazione del servizio di SPP è, in base alla vigente normativa, subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio. Tale recesso potrà essere effettuato dal Cliente tramite EMAXY SRL, che provvederà, in tal caso, dietro espresso mandato del Cliente, ad inviare all'operatore predetto, idonea comunicazione

#### **5. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO**

5.1 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che il Servizio EMAXY VoIP non è in alcun modo paragonabile, quanto a tecnologia, affidabilità ai servizi di telefonia tradizionali (PSTN), pertanto, in considerazione delle predette caratteristiche tecniche, EMAXY SRL non presta garanzie in ordine alla qualità delle chiamate nonché in ordine alla possibilità di comunicare con altre persone in qualsiasi momento. In tal senso nessun danno potrà essere imputabile ad EMAXY SRL

5.2 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che solo il perfetto funzionamento del Servizio EMAXY VoIP e la sussistenza delle condizioni tecniche minime di utilizzo previste per il detto servizio consente una regolare fruizione del Servizio EMAXY VoIP.

5.3 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che il Servizio EMAXY VoIP non garantisce la possibilità di effettuare chiamate a numeri di emergenza ed a servizi o numerazioni cosiddetti "premium" o non geografici e del fatto che sia essenziale mantenere la coerenza fra il comune di installazione geografica di EMAXY SRL e il prefisso del distretto telefonico richiesto con EMAXY VoIP. Nessuna responsabilità, richiesta, danno o perdita potrà pertanto essere effettuata dal Cliente e/o da terzi a EMAXY SRL come conseguenza dell'utilizzo del Servizio EMAXY VoIP per contattare i predetti servizi o numerazioni "premium" o non geografici o per chiamate a numeri di emergenza.

5.4 EMAXY SRL non sarà responsabile per alcun danno diretto o indiretto, perdita di dati, di opportunità, di somme, ricavi o di utili, come conseguenza dell'uso del Servizio o dell'incapacità di usarlo, di un accesso non autorizzato al Servizio o di un malfunzionamento o interruzione o impossibilità di ricezione e trasmissione di dati. Nessuna richiesta di rimborso o di risarcimento per danni diretti od indiretti, o per qualunque altro titolo, derivanti dall'utilizzo del Servizio EMAXY VoIP potrà pertanto essere rivolta od effettuata dal Cliente e/o da terzi ad EMAXY SRL.

5.5 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati funzionali all'erogazione del Servizio di EMAXY SRL, dovuti a caso fortuito od a forza maggiore, EMAXY SRL avrà facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a EMAXY SRL perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

5.6 Il Cliente potrà comunicare a EMAXY SRL a mezzo posta elettronica all'indirizzo [info@emaxy.it](mailto:info@emaxy.it) eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

5.7 Fatto salvo quanto previsto al punto 3.6, EMAXY SRL non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da:

- a) utilizzo del Servizio in difformità delle istruzioni ricevute;
- b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente;
- c) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da EMAXY SRL;
- d) forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da EMAXY SRL e dipendenti da fatti naturali o dei terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi;
- e) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza ed infortunistica.

5.8 EMAXY SRL non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore. In nessun caso EMAXY SRL sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

5.9 Nel caso in cui sia rilevato traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente oppure EMAXY SRL si riserva la facoltà di sospendere precauzionalmente e/o di inviare una fattura anticipata previo avviso telefonico, in tutto o in parte i Servizi e/o ove tecnicamente possibile, l'accesso alle direttrici interessate dal traffico anomalo e/o di recedere con effetto immediato dal Contratto.

5.10 Per un corretto funzionamento del Servizio EMAXY VoIP, il collegamento EMAXY SRL (antenna lato cliente), se attivato su tecnologia Hiperlan2 deve essere tassativamente ad una distanza massima di 10Km dalla BTS e con rapporto segnale/rumore (SNR) in uplink e downlink uguale o superiore a 20dB. Questi due limiti (distanza dalla BTS e SNR) non sono invece presenti, al fine dell'attivazione di EMAXY VoIP, per connessioni EMAXY SRL erogate su altre tecnologie.

## **6. ASSISTENZA COMMERCIALE, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI**

6.1 Il servizio clienti EMAXY SRL garantisce le seguenti tipologie di assistenza:

- **Commerciale:** per rispondere alle domande di natura commerciale su relative agli ordini, all'attivazione del Servizio, alla gestione dell'abbonamento, ai pagamenti e alle fatture.
- **Tecnica:** per rispondere e risolvere problematiche relative alla funzionalità del Servizio stesso (disservizi, guasti, richieste di "how to").

6.2 Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:

- apertura del "Ticket" sul sito [www.emaxy.it](http://www.emaxy.it)
- chat (ove disponibile)
- telefono Gli orari e le modalità di fruizione del servizio clienti sono disponibili sul sito [www.EMAXY SRL.it](http://www.EMAXY SRL.it) nella sezione "Assistenza".

6.3 EMAXY SRL confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 5.2, entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.

6.4 Con riferimento all'assistenza tecnica, EMAXY SRL assicura un servizio al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti o guasti sulla proprio servizio EMAXY VoIP per garantire un ripristino delle normali funzionalità in tempi rapidi mediante le seguenti attività:

- gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente;
- verifica tecnica (analisi/diagnosi/collauda) della segnalazione.

6.5 Le segnalazioni rivolte al servizio di assistenza tecnica possono riguardare guasti bloccanti (disservizi) e guasti non bloccanti. Per guasti bloccanti (disservizi) riscontrati sull'apparato del Cliente, solo nell'ipotesi in cui determinino l'impossibilità assoluta di fruire del Servizio di accesso ad internet in virtù dell'assenza totale di connettività, si intendono:

- guasto radio/antenna;
- guasto IDU (alimentatore dell'antenna);
- guasto cavo/connettori.

Per il ripristino del Servizio EMAXY VoIP non è previsto alcun vincolo temporale

6.6 EMAXY SRL garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente lo stesso in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni. Nel caso in cui siano necessari i predetti interventi di manutenzione, EMAXY SRL si impegna a comunicare con anticipo, entro 48 (quarantotto) ore dall'intervento stesso, la data in cui gli stessi avverranno e laddove possibile, la durata dei medesimi.

## **7. APPARECCHIATURE E DISPOSITIVI: COMODATO D'USO GRATUITO E GARANZIA**

7.1 Qualora, in linea con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di EMAXY SRL di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte sul sito [www.emaxy.it](http://www.emaxy.it).

7.2 I suddetti dispositivi sono concessi in comodato d'uso gratuito dal Cliente per tutta la durata del Contratto e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo. La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni eventualmente cagionati dai dispositivi o dall'errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi:

- a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da EMAXY SRL;
- b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi;
- c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione;
- d) difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici);
- e) utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

7.3 In caso di difetti di funzionamento, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione al servizio Assistenza Clienti di EMAXY SRL. Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da EMAXY SRL o da personale autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso. In caso di danni ai dispositivi coperti da garanzia non sarà addebitato alcun costo al Cliente; viceversa, in caso di danni ai dispositivi, la cui mancanza di garanzia sia stata comprovata, EMAXY SRL si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente. Di seguito sono riportati i costi IVA inclusa dei dispositivi:

- Router WiFi + VoIP – 120,00 € (centoventi/00) Oltre IVA

Qualora, in caso di tentata consegna da parte di EMAXY SRL del dispositivo sostitutivo, il cliente non si fosse reso disponibile al ritiro dello stesso, al cliente sarà addebitato il costo dell'eventuale ulteriore dispositivo richiesto.

7.4 Le apparecchiature e i dispositivi concessi in comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di EMAXY SRL. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento determinato dal normale uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi ad alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da EMAXY SRL.

7.5 In caso di violazione degli obblighi sopra indicati o in caso di mancata restituzione dell'apparato fornito da EMAXY SRL in comodato d'uso, il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad EMAXY SRL l'importo di euro 110,00 (centodieci/00) IVA inclusa, fatta salva la possibilità per EMAXY SRL di chiedere i maggiori danni subiti.

7.6 La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del rapporto connesso al comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a EMAXY SRL le apparecchiature in comodato d'uso nel termine di 30 (trenta) giorni. Nel caso in cui la restituzione non avvenga nel termine di 30 (trenta) giorni, il Cliente corrisponderà una penale di euro 12,00 (dodici/00) IVA inclusa per ogni ulteriore giorno di ritardo.

## **8. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

8.1 Per il Servizio fornito, il Cliente corrisponderà a EMAXY SRL, qualora acquistata come opzione a pagamento, oltre all'eventuale canone mensile e ad un eventuale importo una tantum a titolo di costo di attivazione, l'importo delle ricariche eventualmente acquistate, il tutto come indicato nella scheda servizio presente sul sito di EMAXY SRL e reperibile all'indirizzo [www.EMAXY.SRL.it](http://www.EMAXY.SRL.it). Al riguardo EMAXY SRL emetterà fattura in formato elettronico, disponibile presso l'area riservata del cliente e scaricabile dal medesimo in qualsiasi momento.

8.2 Qualora il Servizio venisse richiesto successivamente rispetto all'acquisto del servizio di accesso internet EMAXY SRL il Cliente dovrà corrispondere un importo a copertura delle spese di spedizione dell'apparato

8.3 Il pagamento del Servizio EMAXY SRL Voce avverrà secondo le modalità di pagamento prescelte per il servizio di accesso internet EMAXY SRL.

8.4 EMAXY SRL si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio in caso di inadempimento totale o parziale da parte del Cliente nella corresponsione del canone connesso al Servizio, così come meglio precisato nell'art. 7.5 e 7.6.

8.5 Decorso inutilmente il termine per il pagamento del canone, EMAXY SRL diffiderà il Cliente a corrispondere l'importo dovuto comprensivo degli interessi di mora maturati; decorso inutilmente il termine di 3 (tre) giorni dalla diffida, il Servizio verrà temporaneamente sospeso.

8.6 Resta inteso che non appena il Cliente provvederà al pagamento dell'importo dovuto, il servizio temporaneamente sospeso verrà ripristinato.

8.7 Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro ulteriori 3 (tre) giorni successivi dal termine di cui all'art. 7, comma 5, EMAXY SRL avrà facoltà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

## **9. MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI E VARIAZIONI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

9.1 EMAXY SRL avrà facoltà di apportare modifiche alle condizioni generali di contratto nei seguenti casi per:

- sopravvenute e comprovate esigenze tecniche – sia in fase di attivazione, sia nel corso dell'erogazione del servizio;
- sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari che richiedano un puntuale adeguamento delle condizioni generali di contratto alle disposizioni medesime;
- sopravvenute esigenze di natura tecnica e/o commerciale a vantaggio dell'utenza;
- esigenze amministrative/contabili/operative dell'azienda

9.2 EMAXY SRL comunicherà a mezzo posta elettronica ai clienti le modifiche di cui all'art.8.1 con adeguato preavviso non inferiore a 30 (trenta giorni), specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto.

9.3 In mancanza di recesso da parte del Cliente, entro il predetto termine di preavviso, le suddette modifiche saranno efficaci e si intenderanno dallo stesso integralmente ed incondizionatamente accettate.

## **10. OBBLIGAZIONI E GARANZIE DA PARTE DEL CLIENTE**

10.1 Il Cliente si obbliga ad utilizzare il Servizio nel rispetto del Contratto, delle Condizioni Generali di Contratto ed a seguire le indicazioni e direttive fornite da EMAXY SRL.

10.2 Il Cliente utilizzerà il Servizio e gli apparti concessi a noleggio in conformità alle leggi ed ai regolamenti, nonché nel rispetto dei diritti dei terzi.

10.3 Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati forniti al momento dell'attivazione del Servizio per l'esecuzione del presente Contratto obbligandosi a comunicare tempestivamente ogni eventuale variazione e terrà EMAXY SRL indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

10.4 È fatto obbligo al Cliente di comunicare a EMAXY SRL, all'atto della conclusione del Contratto di Servizio, i propri dati anagrafici, un indirizzo di posta elettronica valido (preferibilmente indirizzo di Posta Elettronica Certificata) impegnandosi successivamente attraverso l'apposita sezione "Area Cliente" ad effettuare ogni eventuale variazione dello stesso, nonché di indicare le generalità dell'utilizzatore del Servizio e il luogo ove le apparecchiature necessarie per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocate, garantendo che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati.

10.5 È vietato in particolare trasferire l'apparato EMAXY necessario per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione.

10.6 Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per invio di pubblicità non richiesta, per scopi illeciti ovvero contrari alla morale, all'ordine pubblico e al buon costume, nonché per trasmettere e/o pubblicare materiale pedopornografico, osceno, volgare, offensivo, diffamatorio e/o materiale illegalmente detenuto o protetto da copyright e comunque lesivo dei diritti di terzi. Il Cliente si impegna a non trasmettere materiale e/o messaggi idonei ad ingenerare condotte illecite e/o criminose e ad osservare e far osservare ad eventuali soggetti che utilizzino il Servizio con le proprie credenziali tutti gli obblighi strettamente connessi all'utilizzo del Servizio.

10.7 Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per effettuare chiamate rivolte a numeri telefonici ricollegabili o segnalati da società o persone che riconoscono allo stesso compensi, somme di denaro od altri vantaggi economici per l'utilizzo di quel numero telefonico segnalato.

10.8 Il Cliente garantisce che nessun utilizzo del servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi da lui non espressamente autorizzati. Il Cliente assumerà, perciò, ogni responsabilità circa qualsiasi uso improprio del Servizio.

10.9 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne EMAXY SRL da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anomalo del Servizio, anche qualora causato da terzi attraverso l'utilizzo delle proprie credenziali, nonché da ogni pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta di risarcimento danni, avanzata nei confronti di EMAXY SRL che trovi causa o fondamento in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione delle disposizioni previste dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.

## **11. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

11.1 In tutte le ipotesi di inadempimento da parte del Cliente agli obblighi di cui agli artt. 3(Recesso) e 9(Oblighi del Cliente) o in caso di sopravvenuta impossibilità nell'attivazione del Servizio per cause non imputabili a EMAXY SRL (art. 4.3), EMAXY SRL avrà facoltà di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c. mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.

11.2 Il Contratto si risolverà altresì di diritto nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, subisca un sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente, salvo che EMAXY SRL decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

11.3 EMAXY SRL si riserva il diritto di risolvere il presente Contratto e, conseguentemente, di disattivare il Servizio qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse, a suo insindacabile giudizio, che il Cliente sia inadempiente anche a uno solo degli obblighi innanzi indicati - e che, qui, espressamente si richiamano - nonché abbia o stia violando la normativa vigente, fatta comunque salva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria anche nei confronti dei terzi.

## **12. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

12.1 Ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. 196/2003, EMAXY SRL informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali forniti da esso forniti potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da EMAXY SRL – Viale Repubblica, 6 – 20070 Cerro al Lambro (MI). Il titolare del trattamento è EMAXY SRL nella persona del suo legale rappresentante. Il trattamento è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto e non necessita del consenso del Cliente. Ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra i quali la possibilità di consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare medesimo: EMAXY SRL – Viale Repubblica, 6 – 20070 Cerro al Lambro (MI).

12.2 EMAXY SRL si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a EMAXY SRL espresso consenso alla trasmissione da parte di questa dei propri dati a soggetti dalla stessa delegati per l'espletamento di servizi tecnici e amministrativi connessi con l'oggetto del presente Contratto e che, a loro volta, siano obbligati al vincolo della riservatezza.

12.3 Nell'ipotesi in cui il Cliente abbia prescelto di pagare i corrispettivi dovuti a EMAXY SRL per l'erogazione del Servizio mediante addebito degli stessi su carta di credito, il Cliente presta preventivamente il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa a EMAXY SRL, anche se effettuata anticipatamente rispetto alla comunicazione diretta allo stesso Cliente. Ai fini della fornitura ed erogazione continuativa del Servizio sono trattati anche i dati della carta di credito del Cliente.

12.4 Il Cliente può consentire a EMAXY SRL di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali interattive.

12.5 Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, EMAXY SRL adotterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.

12.6 EMAXY SRL e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, i dati e le comunicazioni trasmesse per mezzo del Servizio e a non divulgarle ad alcuno senza il consenso dell'altra Parte, salvo che siano già in possesso del soggetto che le riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio per ragioni non conseguenti alla violazione del presente obbligo di riservatezza o siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. È fatta salva la possibilità per EMAXY SRL e per il Cliente di trasmettere tali informazioni, dati e comunicazioni ai propri dipendenti o incaricati che necessino di conoscerle ai fini del trattamento degli stessi consentito dal Contratto.

## **13. DISPOSIZIONI VARIE – COMUNICAZIONI**

13.1 Ogni modifica od integrazione del Contratto dovrà essere accettata da entrambe le Parti.

13.2 EMAXY SRL effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente o tramite terze parti da essa incaricate.

13.3 EMAXY SRL effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'articolo 9, comma 1.

13.4 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a EMAXY SRL all'indirizzo di posta elettronica info@emaxy.it o mediante lettera da indirizzare a: EMAXY SRL – Viale Repubblica, 6 – 20070 Cerro al Lambro (MI).

13.5 Il Cliente si obbliga a comunicare a EMAXY SRL, attraverso apposita richiesta di supporto al Servizio Clienti, ogni modifica dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

## **14. DIVIETO DI CESSIONE**

14.1 Il presente Contratto ed il Servizio ad esso relativo hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di EMAXY SRL.

## **15. RECLAMI E INDENNIZZI**

15.1 Il Cliente avrà facoltà di inviare i reclami relativi alla erogazione del Servizio tramite apposita funzione di Assistenza dell'Area Cliente.

15.2 Gli indennizzi sono erogabili solo laddove il Servizio oggetto delle presenti Condizioni Generali di Contratto è compatibile con le fattispecie di disservizio di seguito descritte.

15.3 Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o migrazione) a fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o migrazione fisica della medesima (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, EMAXY SRL si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, e in caso di accertamento positivo, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari a euro 4,00 (quattro) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari a euro 1,40 (uno/40) per ogni giorno di ritardo, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati. Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, il fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, etc.).

15.4 Indennizzo per indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio: a fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 15.6, EMAXY SRL si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da EMAXY SRL in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, EMAXY SRL si impegna ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 6,00 (sei) per ogni giorno di sospensione del Servizio; b) un indennizzo pari ad euro 1,50 (uno/50) per ogni giorno di ritardo, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

15.5 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli articoli 21, comma 2 e 21, comma 3; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli articoli 21, comma 2 e 21, comma 3 verranno corrisposti, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio medesimo. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'ecedenza fosse superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura. Per i Servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo e-mail. In caso di cessazione del Contratto o su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio.

15.6 Indennizzi su richiesta; al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a EMAXY SRL, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, EMAXY SRL si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente, secondo quanto nel seguito indicato:

- per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio, 1 giorno di prolungamento dello stesso Servizio; per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete, 1 giorno di prolungamento di tale Servizio;
- 1 giorno di prolungamento del Servizio telefonico, per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore);
- 1 giorno di prolungamento del Servizio, per ogni giorno di malfunzionamento del Servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici; se il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a EMAXY SRL, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio; 0,5 giorno di prolungamento se il malfunzionamento fosse riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- 0,5 giorni di prolungamento del Servizio per ogni giorno di malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a EMAXY SRL; se il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a EMAXY SRL, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio; 0,25 giorno di prolungamento se il malfunzionamento fosse riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- 0,5 giorni di prolungamento del Servizio telefonico per ogni giorno di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;
- 0,25 giorni di prolungamento del Servizio richiesto per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; 0,25 giorni di prolungamento del Servizio e l'attivazione fosse riconducibile a servizi di accesso correlati;
- 1 anno di Servizio gratuito per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, inclusa l'ipotesi di omesso aggiornamento dei dati in caso di variazione o di giustificata e tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;
- 0,25 giorni di prolungamento del Servizio oggetto di richiesta di indennizzo, per ogni giorno di ritardo nella risposta alla richiesta stessa; tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio;
- 1 anno di Servizio telefonico gratuito, nell'ipotesi in cui il Cliente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
- per le fattispecie di disservizio imputabili a EMAXY SRL, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo, trova applicazione un prolungamento pari a 1 giorno per ogni giorno di disservizio inerente al Servizio e il prolungamento pari a 0,5 giorno per ogni giorno di disservizio, quanto a servizi di accesso alla rete correlati;

15.7 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'articolo 21, comma 5; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'articolo 21, comma 5 verranno liquidati nel mese successivo a quello di accertamento del disservizio. Al riguardo, il servizio di Assistenza Clienti comunicherà al Cliente l'avvenuto prolungamento.

15.8 Esclusione degli indennizzi; alcun indennizzo è dovuto nelle ipotesi di disservizi conseguenti o comunque riconducibili ad un utilizzo improprio del Servizio o non conforme alle Condizioni Generali del Contratto, salvo che EMAXY SRL, a seguito dell'avvenuta conoscenza dell'utilizzo improprio, abbia omesso di azionare i rimedi contrattuali previsti dal presente Contratto.

## **16. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE**

16.1 Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra EMAXY SRL ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo obbligatorio di conciliazione avanti l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, al fine di addivenire ad una soluzione conciliativa della stessa controversia.

16.2 Qualora il Cliente fosse un consumatore, come definito all'articolo 1469-bis c.c., il Foro del luogo di residenza o del domicilio elettivo dello stesso sarà competente per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto.

## **17. FORO COMPETENTE**

17.1 Per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.