

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**1. Oggetto del contratto**

1.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto, unitamente alla Carta dei Servizi, alle condizioni economiche e tecniche indicate nel materiale informativo, definiscono i termini e le modalità secondo i quali Medianet S.r.l. (per brevità, in seguito denominata "Medianet") fornisce al Cliente i propri servizi di telecomunicazione (per brevità, denominati anche il "Servizio").

1.2. Medianet S.r.l. ha sede legale in Via Stazione s.n.c. a Carbonia 09013 (SU), partita IVA n. 02307310926, iscrizione alla C.C.I.A.A. di Cagliari n. 173592.

2. Conclusione del contratto e attivazione del contratto

2.1. Il Cliente può manifestare la propria volontà di concludere il Contratto recandosi presso un punto vendita Medianet e sottoscrivendo la scheda di adesione al servizio e il relativo materiale contrattuale, ovvero mediante mezzi di comunicazione a distanza. Tale manifestazione di volontà costituisce proposta irrevocabile di contratto. Il Cliente assume la responsabilità per la veridicità e correttezza dei dati forniti, mantenendo indenne Medianet da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri.

2.2. Medianet si riserva il diritto di richiedere che il Cliente confermi la proposta effettuata per via telematica o telefonica, compilando l'apposito modulo ed inviandolo via posta, fax o email ai recapiti indicati da Medianet. Qualora il Servizio sia stato attivato prima della ricezione della conferma del Cliente, Medianet avrà facoltà di sospenderlo in ogni tempo fino alla ricezione della conferma, salvi ed impregiudicati i diritti di Medianet a conseguire il pagamento del Servizio erogato per il tempo in cui il Cliente ne avrà usufruito.

2.3. Medianet avrà facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di non accettare la proposta e di non dar seguito all'attivazione del Servizio, in presenza di ogni circostanza che possa costituire un rischio per il regolare adempimento degli obblighi contrattuali del Cliente – fra cui il rischio di morosità - o che possa impedire o rendere onerosa l'attivazione del Servizio.

2.4. Il Contratto si considera perfezionato al momento dell'attivazione, da parte di Medianet, del Servizio nella soluzione prescelta dal Cliente. L'attivazione sarà successiva alle verifiche di fattibilità tecnica. Nel caso in cui, contrariamente alle indicazioni sulla fattibilità ottenute in fase precontrattuale, non sia possibile servire la residenza/sede del Cliente, quest'ultimo sarà prontamente informato e la richiesta di adesione al servizio da parte del Cliente sarà ritenuta automaticamente annullata, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Medianet nei confronti del Cliente.

2.5. In caso invece di KO in fase di attivazione della soluzione prescelta dal cliente, il tecnico autorizzato Medianet potrà attivare in sostituzione, il miglior servizio tecnicamente disponibile per l'area oggetto del contratto, adeguandone il relativo canone.

2.6. Il Cliente non potrà cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi a qualsiasi titolo se non previo consenso scritto di Medianet.

2.7. L'attivazione del servizio avverrà entro 45 giorni lavorativi dalla ricezione da parte della Medianet della proposta contrattuale del Cliente di adesione al Servizio, sia essa cartacea o telematica/telefonica.

3. Durata e recesso

3.1. Il presente Contratto ha durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione del Servizio, **se non diversamente previsto nel contratto di adesione ai servizi Medianet e, successivamente, si rinnoverà tacitamente a tempo indeterminato, salvo disdetta scritta da inviarsi a mezzo raccomandata a/r ovvero a mezzo pec, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso. Nel caso in cui il Cliente disdisca il Contratto, gli verrà addebitato un contributo di disattivazione di importo quantificato secondo quanto indicato al successivo comma 3.3.**

3.2. Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza penali, indirizzando una richiesta esplicita di interruzione del Servizio tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, all'indirizzo indicato sulla fattura Medianet, o mediante lettera o e-mail con allegata fotocopia del documento d'identità, con almeno 60 giorni di preavviso; il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione dei sistemi informatici di Medianet e comunque non oltre trenta giorni dalla comunicazione del Cliente. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Medianet gli importi dovuti relativamente al Servizio frutto fino alla predetta data.

3.3. In caso di recesso verranno addebitati al Cliente i costi di disattivazione del Servizio pari a € 12,30 Iva esclusa.

3.4. In caso di recesso esercitato dal Cliente prima della scadenza della durata minima contrattualizzata, verranno addebitati al Cliente gli sconti promozionali concessi in fase di conclusione del contratto relativi all'attivazione, ai canoni del Servizio o al costo dei dispositivi elettronici.

3.5. Medianet avrà facoltà di recedere dal contratto anche senza preavviso qualora il Cliente utilizzi il Servizio in maniera impropria o contraria a norme imperative. Il recesso di Medianet potrà essere comunicato anche tramite posta elettronica.

3.6. In caso di difficoltà tecniche nell'erogazione del servizio, Medianet avrà facoltà, a suo insindacabile giudizio, di recedere dal contratto, a mezzo di comunicazione scritta inviata anche a mezzo di posta elettronica al Cliente.

3.7. In caso di conclusione del Contratto fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso, senza alcuna penalità e senza l'obbligo di rimborso di cui al precedente articolo 3.3, dandone comunicazione a Medianet entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto mediante invio di lettera raccomandata A.R., da inviarsi a: Medianet S.r.l., Via Stazione s.n.c. – 09013 Carbonia (SU), restituendo alla Medianet, a propria cura e spese, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso, l'eventuale apparato fornito, attraverso una delle seguenti modalità da concordare: a) restituzione presso la sede Medianet di 'Via Stazione snc - 09013 Carbonia (SU)' o presso uno dei punti vendita riportati nel sito www.medianet.srl; b) spedizione a carico del Cliente presso l'indirizzo di cui sopra; c) ritiro degli apparati presso la residenza/sede del Cliente da parte del corriere incaricato dallo stesso. In caso di mancata restituzione dell'apparato, entro il termine di 30 giorni suindicato, troverà applicazione quanto disposto nel successivo articolo 10.3.

3.8. Nel caso in cui il Cliente richieda esplicitamente l'attivazione del servizio durante il periodo di 14 giorni sopra indicato, e successivamente eserciti il diritto di recesso, dovrà corrispondere a Medianet i costi addebitati per il Servizio erogato fino alla data in cui abbia informato Medianet della volontà di recedere.

4. Caratteristiche di connessione, tariffazione e fatturazione

4.1. Il Servizio consente al Cliente di avere un collegamento con l'architettura di rete e di usufruire di una connessione dati e voce.

4.2. L'abbonamento mensile decorre a partire dalla data che segue l'avvenuta attivazione del Servizio.

4.3. Successivamente all'intervento tecnico di attivazione, Medianet trasmette al Cliente in formato digitale: a) la fattura relativa all'ammontare di canone calcolato sulla base dei soli giorni di servizio che intercorrono tra l'attivazione e la fine del bimestre di riferimento; b) le fatture inerenti ai costi *una tantum*.

4.4. In caso di impossibilità di attivazione del servizio, verificata direttamente dal tecnico autorizzato da Medianet in fase di installazione e non imputabile al cliente, quanto eventualmente anticipato unicamente per l'attivazione dello stesso, gli verrà totalmente rimborsato.

4.5. Il Cliente ha la facoltà di domandare la trasmissione della fattura Medianet in formato cartaceo; in questo caso verranno addebitati i costi di spedizione.

4.6. In conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 127/2015, Medianet provvede ad emettere tutte le fatture in formato elettronico: esse sono consultabili all'interno dell'area riservata sul sito web dell'Agenzia delle Entrate.

5. Accesso alla rete

L'accesso alla rete non potrà in alcun caso essere ceduto ad altri utenti con l'utilizzo da parte loro dei servizi ad esso correlati.

6. Documentazione e identificazione del Cliente

6.1. Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento ("Log"). Il contenuto del Log ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito esclusivamente su richiesta delle Autorità Competenti.

6.2. Medianet conserva il "Log" di navigazione dei clienti seguendo i termini tecnici e temporali stabiliti dalla legge e dalle Autorità di controllo.

7. Modalità di fornitura del Servizio, malfunzionamenti, reclami e limiti di responsabilità

7.1 Medianet si impegna a fornire il Servizio nel rispetto di quanto stabilito nella Carta dei Servizi.

7.2. Medianet non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione né verso il Cliente né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso, nella fornitura dei servizi causati da: a) forza maggiore o caso fortuito; b) manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature, effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati; c) errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente; d) malfunzionamento degli apparecchi di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente; e) interruzioni o malfunzionamenti dovuti a disservizi del proprietario dei servizi di accesso o dei fornitori di servizi di trasporto e accesso a Internet a Medianet; f) difficoltà o ritardi, non imputabili a Medianet, nel reperire sul mercato apparati necessari al ripristino del servizio.

7.3. Medianet non è in alcun modo responsabile per le interferenze provocate da altri e da apparati particolari quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: microonde, cancelli automatici o altri apparati di trasmissione operanti in banda a uso collettivo.

7.4. Medianet non sarà altresì responsabile verso il Cliente, soggetti e/o terzi direttamente o indirettamente interessati all'utilizzo del servizio fornito da Medianet, per danni, perdite o costi e/o qualunque altra conseguenza pregiudizievole diretta o indiretta derivante da interruzione o malfunzionamento che non siano direttamente riferibili a comportamenti posti in essere da Medianet con dolo o colpa grave.

7.5. Il Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento dipende dal grado di congestione della rete, e del server a cui ci si collega (BEST EFFORT); pertanto, a meno che non sia riportato esplicitamente all'interno dell'offerta commerciale, Medianet non garantisce la banda.

7.6. Qualora il Cliente dovesse ravvisare il mancato rispetto da parte di Medianet dei livelli di qualità del Servizio pubblicati, dovrà presentare, nelle modalità previste nella Carta dei Servizi, reclamo circostanziato specificando l'utenza interessata, i dati temporali in cui si sono verificati i fatti cui si riferisce il reclamo, nonché ogni altro elemento utile a identificare e descrivere l'oggetto del reclamo. Resta inteso che, a pena di decadenza, il reclamo dovrà essere presentato entro 60 giorni dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce.

8. Modalità di fornitura del Servizio di telefonia

8.1. Il Cliente dotato di una connessione Medianet è in grado di effettuare e ricevere telefonate utilizzando una linea fissa.

8.2. Il servizio telefonico fornito da Medianet sfrutta la banda disponibile con la navigazione. L'utilizzo del protocollo Internet (IP) per trasportare la voce risente degli stessi fenomeni riscontrabili in rete, a seconda delle fasce orarie, della qualita' e velocita' della propria connessione. La qualita' del servizio voce puo' essere influenzata dal livello di congestione della rete, nonche' dallo scaricamento di dati in corso o applicazioni da siti FTP o tramite sistemi peer-to-peer; si consiglia quindi di interrompere queste operazioni per ottenere una qualita' ottimale delle conversazioni.

8.3. Al semplice scopo di garantire il corretto funzionamento del servizio, a seguito di esigenze che siano emerse successivamente alla sottoscrizione, potrebbe essere necessario procedere all'installazione di dispositivi aggiuntivi inizialmente non previsti dalla fornitura; in tal caso, seppur non presenti all'interno delle voci relative ai costi extra del contratto per motivi che non dipendono da Medianet o che Medianet non avrebbe potuto prevedere facendo ricorso all'ordinaria diligenza, escluso il caso in cui il Cliente decida di incaricare dell'installazione figure terze, Medianet fatturerà separatamente le apparecchiature in questione.

8.4. Medianet non risponde del cattivo funzionamento dovuto all'utilizzo di apparecchiature terminali acquistate autonomamente dal Cliente. Altresì, Medianet non risponde dell'interruzione del servizio provocata dall'assenza di corrente elettrica presso la sede del Cliente.

8.5. Medianet si impegna a mantenere lo stesso numero telefonico personale associato al Cliente per tutta la durata del contratto, fatti salvi i casi di: a) insorgenza di incompatibilità tecniche o regolamentari con la numerazione assegnata; b) richiesta da parte del Cliente; c) in ogni altro caso indipendente dalla volontà di Medianet. In tali casi nulla sara' dovuto al Cliente e a terzi per i disagi causati dal cambio di numero.

8.6. Medianet si riserva di riutilizzare un numero di telefono inutilizzato, assegnato precedentemente ad un altro contratto. Nel caso in cui si verifichi questa eventualità, Medianet non puo' in alcun modo essere considerata responsabile per eventuali danni derivanti dalla ricezione di messaggi indesiderati, indirizzati al precedente intestatario del numero.

8.7. Non e' consentito da parte del Cliente rivendere a terzi i servizi in oggetto.

8.8. Contestualmente all'attivazione, il Cliente puo' scegliere se attivare un nuovo numero telefonico di tipo geografico o se effettuare la portabilità del numero precedente. Secondo il piano di numerazione nazionale e la normativa vigente, il Cliente e' responsabile affinche' la richiesta dell'assegnazione del numero sia corrispondente all'indirizzo dello stesso.

8.9. Nel caso in cui si richieda la portabilità di uno o piu' numeri e, da offerta di riferimento, i costi legati alla telefonia siano inclusi all'interno di un'unica voce di spesa con quelli per la connessione ad Internet e ad eventuali servizi accessori, Medianet procedera' con la fatturazione del canone onnicomprensivo dovuto senza attendere il completamento della migrazione delle linee.

8.10. I costi dei contributi di attivazione e/o di portabilità vengono addebitati nella prima fattura utile; in caso di portabilità Medianet ha diritto di esigere dal Cliente i codici di migrazione associati alle singole linee.

8.11. Medianet non puo' essere considerata responsabile per qualsiasi ritardo o rallentamento dovesse insorgere per l'avvio delle pratiche di portabilità a causa della mancata ricezione dei codici di migrazione, del precedente fornitore dei servizi di telefonia o di qualsiasi altro soggetto terzo.

8.12. Analogamente a quanto previsto per i canoni della connessione dati, la fatturazione delle offerte flat avviene a cadenza bimestrale anticipata. Per ciò che concerne i servizi a consumo, la fatturazione assume una cadenza bimestrale posticipata.

8.13. Il servizio di chiamata verso le numerazioni speciali non e' attivo: esso e' attivabile su espressa richiesta del Cliente.

9. Obbligazioni del Cliente nell'utilizzo del servizio

9.1. Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso dallo stesso in rete che risulti a lui imputabile, è nella sua legittima disponibilità, se non contrasta con norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, segno distintivo, brevetto o altro diritto di terzi derivante dalla legge, dal Contratto e/o dalla consuetudine. Eventuale materiale protetto da Copyright può essere immesso in rete solo qualora il Cliente abbia acquisito, dal titolare del diritto d'autore, i connessi diritti di utilizzazione, quindi solo con il permesso scritto del titolare del diritto e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso. In caso di violazione di quanto precedentemente esposto, Medi@net avrà la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso. Il Cliente assume piena responsabilità circa l'esattezza e la veridicità del materiale immesso direttamente o per conto terzi.

9.2. Il Cliente prende atto, inoltre, del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di servirsi di Medianet per comunicazioni e corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e di tentare di violare, comunque, il segreto dei messaggi privati. In ogni caso le informazioni fornite dal Cliente non devono presentare

forme e contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. È comunque esplicitamente vietato servirsi di Medianet per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato Italiano o di qualunque altro Stato. Il Cliente si impegna a mantenere indenne Medianet da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione delle suddette norme. Medianet si riserva la facoltà di utilizzare l'indirizzo e-mail sottoscritto dal Cliente nel Modulo di Adesione, per eventuali comunicazioni riguardanti gli articoli 6.1-2.

9.3. Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui: a) accedere a sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione; b) intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione; c) falsificare la propria identità; d) arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età; e) avere accesso alle informazioni che riguardino clienti terzi di Medianet al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti; f) attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del Servizio mediante azioni di mail-bombing, attacchi broadcast, Denial of Service, Hacking, Cracking; g) tentare di utilizzare gli account di posta elettronica o risorse di elaborazione di clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. Modificando l'header delle mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP); h) introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di Medi@net violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare e-mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici ecc.) a persone, istituzioni, associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), causando loro disservizi ed eventuali lamentele che ne possano derivare. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Cliente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail-server di terze parti per l'inoltro delle proprie mail (mail relay).

9.4. In caso di inadempimento da parte del Cliente alle suindicate modalità di fruizione del Servizio, Medianet potrà sospendere in ogni momento e senza preavviso l'erogazione del Servizio, riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, secondo quanto previsto all'articolo 21.

10. Prodotti Medianet in noleggio – garanzia

10.1. Qualora il Cliente richieda, nell'ambito del Servizio, un'offerta che prevede il noleggio o il comodato di dispositivi Medianet necessari per l'erogazione del Servizio, egli si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere le caratteristiche hardware/software di detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura. Medianet, in tal caso, effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente.

10.2. Nell'ipotesi di cui al precedente articolo, il Cliente conserverà e custodirà, con la dovuta diligenza, i prodotti detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne Medianet per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi.

10.3. Entro e non oltre trenta giorni dalla cessazione del Contratto, sarà cura del Cliente restituire, a sue spese, i beni detenuti in noleggio o in comodato, secondo le modalità indicate all'art. 3.7. Qualora il Cliente non restituisca i beni detenuti in noleggio/comodato entro trenta giorni dalla cessazione del contratto, dovrà corrispondere a Medianet una penale di € 300,00, pari al valore commerciale dell'apparato.

10.4. Medianet effettuerà, direttamente o avvalendosi di una ditta da essa incaricata, il servizio di manutenzione sui beni detenuti in noleggio.

10.5. Il Cliente consentirà, previo preavviso, al personale di Medianet o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, il pronto accesso al locale dove verranno ubicati gli apparati in noleggio o in comodato, per permetterne l'installazione e l'eventuale manutenzione.

10.6. I prodotti o materiali concessi in noleggio da Medianet al Cliente sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione e alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia.

10.7. I prodotti concessi al Cliente a noleggio restano di proprietà di Medianet ed il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole.

10.8. È indispensabile che il Cliente si impegni a proteggere gli apparati forniti in comodato d'uso gratuito dalla Medianet mediante utilizzo di dispositivi quali UPS o prese multiple schermate, onde evitare danneggiamenti dovuti a sbalzi di tensione elettrica o sovraccarichi. Nel caso gli apparati Medianet risultino danneggiati per mancata applicazione delle norme di sicurezza sopra descritte, verranno addebitati al Cliente i costi delle eventuali sostituzioni o riparazioni secondo quanto disposto dall'articolo 12.3 del Contratto.

10.9. In caso di vendita con pagamento rateale dei dispositivi necessari all'erogazione del Servizio, in caso di cessazione per qualsiasi motivo del contratto prima della scadenza del periodo minimo contrattualizzato, il Cliente sarà tenuto a corrispondere in un'unica soluzione le rimanenti rate di acquisto fino al pagamento dell'intero prezzo del bene.

10.10. Nel caso in cui il Cliente abbia scelto di acquistare degli apparati Medianet e li abbia ricevuti in consegna prima della fornitura del Servizio, l'esigibilità del pagamento degli stessi è subordinata all'esito positivo dell'attivazione. Quando per qualsivoglia motivo risulta impossibile procedere con l'attivazione, Medi@net trasmette al Cliente una comunicazione di impossibilità all'attivazione del servizio (cosiddetto "KO") via e-mail. Entro 30 giorni da quest'ultima, gli apparati devono essere riconsegnati a Medianet attraverso una delle modalità indicate nell'art. 3.7.

La Medianet, a sua volta, entro 30 giorni dalla restituzione degli apparati da parte del Cliente dovrà provvedere al rimborso in favore di quest'ultimo delle somme corrisposte per l'acquisto degli apparati.

Qualora il Cliente non restituisca gli apparati entro il predetto termine di trenta giorni dovrà corrispondere a Medianet una penale di € 300,00 IVA esclusa, pari al valore commerciale dell'apparato.

10.11. Tutti gli apparati e i dispositivi forniti da Medianet vengono installati utilizzando una configurazione standard. Qualora si voglia un intervento straordinario sulla configurazione saranno addebitati a parte € 50,00 Iva esclusa per ogni intervento (che comprenderà l'apertura massimo di cinque porte).

11. Sospensione del servizio

Il Cliente accetta che Medianet possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Inoltre, Medianet non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio indotta da un'interruzione, parziale o totale, del servizio fornito da altro Provider di telecomunicazione o dal gestore dell'infrastruttura.

12 Servizio Clienti -

12.1 Segnalazione guasti: Le richieste relative a malfunzionamenti e guasti che impediscono l'uso dei Servizi dovranno essere comunicate al Servizio Clienti telefonicamente allo 0781672005 o mediante comunicazione scritta a supportotecnico@medianetit.srl. Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità. È fatto salvo ogni diritto del Cliente previsto dalla normativa vigente.

12.2 Assistenza Base: Disponibile con copertura oraria Base (07:00-13:00/14:00-18:00 lun-ven, esclusi festivi), sia per le attività di accettazione guasto sia per le attività di ripristino. Medianet si impegna a riparare i guasti entro il 7° giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo e salvo nei casi previsti dagli articoli 7.2 e 7.3 delle presenti Condizioni generali di contratto.

12.3 Assistenza Premium: Disponibile con copertura oraria Premium (07:00-13:00/14:00-21:00 lun-dom, inclusi i festivi) per le attività di accettazione guasto, attraverso il numero di assistenza Premium dedicato. Sarà garantita la risoluzione di eventuali guasti entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione dello stesso, esclusi i festivi, se non diversamente previsto nel contratto di adesione ai servizi Medianet e salvo i casi previsti dagli articoli 7.2 e 7.3 delle presenti Condizioni generali di contratto.

12.4 L'assistenza è esplicitamente limitata ai sistemi forniti dalla Medianet: sono quindi espressamente esclusi interventi su apparati differenti e/o installati in tempi successivi rispetto alla stipula del presente contratto.

12.5 La riparazione dei guasti sarà gratuita; resta ovviamente inteso che gli interventi dell'assistenza tecnica e la relativa manodopera che si rendano necessari in conseguenza di cause di forza maggiore o di fatti o atti comunque imputabili a colpa o responsabilità del Cliente saranno addebitati a parte; per questi interventi il Cliente sarà tenuto al pagamento di un diritto fisso di chiamata di € 30,00 Iva esclusa, più € 50,00 Iva esclusa ad ora oltre alle spese e gli oneri di trasferta e trasporto del prodotto e al pagamento di tutti gli eventuali oneri accessori. Il corrispettivo pattuito sarà addebitato al Cliente anche nel caso i servizi richiesti non venissero prestati a causa dell'impossibilità di accedere ai locali del Cliente durante il normale orario di lavoro e/o causa dell'indisponibilità delle macchine, dei programmi, dei sistemi o del personale del Cliente.

12.6 Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione del Cliente per la riparazione del guasto o per l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale Medianet o incaricato da Medianet.

12.7 Se non espressamente previsto nel contratto di adesione ai servizi Medianet, il cliente ha sempre diritto al servizio di assistenza Base.

13. Modalità di pagamento

13.1. Il Cliente si obbliga a corrispondere a Medianet quanto previsto nell'offerta commerciale relativa all'opzione prescelta (compresi, ove previsti, il contributo una tantum per l'attivazione del Servizio e/o per l'installazione di apparati, i canoni o i corrispettivi per i dispositivi hardware o software, oltre al contributo per le modifiche di cui agli articoli 15 e 16.2, alle tasse ed imposte, alle eventuali spese di spedizione della fattura cartacea e, in caso di recesso prima del termine contrattuale, agli eventuali sconti promozionali di cui ha beneficiato aderendo all'offerta iniziale).

13.2. Resta inteso che, in caso di contestazione di una fattura (vedi l'Articolo 14.2), è facoltà del Cliente sospendere il pagamento del solo importo contestato sino alla decisione del reclamo, essendo comunque tenuto al regolamento di tutti gli altri importi e fatture non contestate.

13.3. Il pagamento sarà a cadenza bimestrale anticipato mediante conto corrente postale, bonifico bancario, addebito diretto su conto corrente bancario (SEPA Direct Debit). Scegliendo quest'ultima modalità in caso di SDD insoluto per cause non imputabili a Medianet, le eventuali spese aggiuntive verranno addebitate al Cliente.

14. Ritardato pagamento / Procedura reclami-rimborsi

14.1. Il pagamento del canone bimestrale dovrà avvenire entro e non oltre il 15° giorno dalla data di trasmissione a mezzo e-mail della relativa fattura. Trascorso il termine previsto senza che sia pervenuto alcun pagamento, Medianet avrà facoltà di procedere alla disattivazione del Servizio, previa comunicazione di preavviso inviata al cliente almeno 10 prima della data di disattivazione. A seguito di ciò, nel caso in cui passino ulteriori 15 giorni dal momento della disattivazione e il Cliente non abbia ancora provveduto al pagamento, Medianet potrà risolvere di diritto il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., secondo le modalità di cui all'articolo 21. In caso di disattivazione del Servizio per le ragioni di cui sopra, il Cliente è tenuto al pagamento di una penale di € 147,54 Iva esclusa per la riattivazione; il Servizio sarà riattivato entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione di avvenuto pagamento.

14.2. Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere trasmessi all'indirizzo "Medianet S.r.l, Via Stazione, s.n.c. – 09013 Carbonia (SU)" o al recapito mail "fatture@medianet.srl", tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro i termini previsti per il pagamento delle fatture.

15. Passaggio ad un'altra offerta

Il Cliente intestatario di uno dei Profili del Servizio può richiedere a Medianet il passaggio ad un altro Profilo erogato attraverso la medesima infrastruttura, secondo le modalità e le condizioni stabilite da Medianet.

16. Variazione configurazione servizi – Servizio Clienti

16.1. In caso di trasloco della propria utenza o di richiesta di cambio di ragione sociale da parte del Cliente, Medianet garantirà la continuità del Servizio compatibilmente con la disponibilità tecnica e provvederà ad avvertire il Cliente nel caso risulti impossibile garantire la continuità del Servizio stesso.

16.2. Il Cliente è tenuto al pagamento di un contributo per il trasloco, che varia in base alla tipologia del servizio attivato:

Per il servizio FWA nello stesso paese: € 57,37 Iva Esclusa.

Per il servizio FWA in diverso paese: € 81,97 Iva Esclusa.

Per il servizio FTTC € 81,97 Iva Esclusa.

Per il servizio FTTH € 150,00 Iva Esclusa.

17. Variazione al contratto

17.1. Medianet si impegna a dare notizia al Cliente delle variazioni tecnico/economiche/prestazionali del Servizio e delle relative modifiche apportate al contratto, che comportino effetti riduttivi e/o peggiorativi per il Cliente, con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse. Tale data dovrà essere successiva e non inferiore a sessanta giorni rispetto a quella della comunicazione.

17.2. Qualora il Cliente non ritenga di voler accettare le modifiche comunicate avrà facoltà di recedere dal Contratto mediante comunicazione scritta inviata posta ordinaria a Medianet, almeno trenta giorni prima della data di efficacia delle modifiche stesse. In caso di recesso, il Cliente è tenuto al pagamento degli importi maturati fino alla predetta data.

18. Tutela dei dati personali

18.1. Il Cliente è informato, ai sensi del Codice della Privacy e dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "il Regolamento"), che il trattamento dei dati del Cliente è necessario al fine di permettere a Medianet, direttamente o anche attraverso terzi, di adempiere agli obblighi derivanti dal presente Contratto, ovvero agli obblighi ad esso connessi o previsti dalla legge (art. 6, comma 1, lett. b-c del Regolamento).

18.2. Per trattamento dei dati il Regolamento intende "qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemni di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione" (Art. 4, punto 2 del Regolamento).

18.3. Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza, nonché la riservatezza e potrà essere effettuato anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

18.4. Medianet tutela il diritto del Cliente all'accesso ai dati, alla portabilità, alla modifica, alla notifica in caso di Data Breach o di perdita dei dati, alla limitazione del trattamento e alla cancellazione, al netto degli obblighi imposti dalla legge.

18.5. In sede di stipula contrattuale, Medianet informa il Cliente sul trattamento anche mediante la sottoposizione di un modulo specifico, separato dalle presenti clausole.

19. Carta dei Servizi e indicatori di qualità

Si precisa che sul sito Medianet (www.medianet.srl) nel menù "Assistenza", il Cliente ha accesso alla Carta dei Servizi aggiornata, attraverso il quale è possibile usufruire di tutte le informazioni dettagliate che riguardano i valori dell'azienda, le tipologie di servizio offerte, gli obiettivi di qualità per il prossimo futuro individuati sulla base degli indicatori di cui agli allegati delle Delibere n° 179/03/CSP, n° 254/04/CSP, n° 131/06/CSP e n° 244/08/CSP, e tanto altro ancora.

20. Definizione delle controversie e Foro competente

20.1. Per tutte le controversie nascenti dal Contratto e dalla fornitura del Servizio sarà competente il Foro del luogo in cui il Cliente ha residenza, ove sia un consumatore. Nel caso in cui il Cliente sia un professionista, per tutte le controversie nascenti dal Contratto e dalla fornitura del Servizio sarà competente in via esclusiva il Foro di Cagliari, con esclusione di ogni altro Foro alternativo.

20.2. In merito alle indicazioni riguardanti il tentativo obbligatorio di conciliazione e all'eventuale contenzioso si fa riferimento alla Carta dei Servizi Medianet.

21. Clausola risolutiva espressa

Medianet si riserva la facoltà di risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviarsi al Cliente tramite raccomandata a/r, in caso di inadempimento anche di uno soltanto degli obblighi contenuti nei seguenti articoli: art. 3 "Durata e recesso"; art. 5 "Accesso alla rete"; art. 9 "Obbligazioni del Cliente nell'utilizzo del Servizio"; artt. 10.1 e 10.2 "Prodotti Medianet in noleggio - garanzia"; art. 14 "Ritardato pagamento / procedura reclami - rimborsi". A seguito di detta risoluzione, il Cliente avrà l'obbligo di corrispondere a Medianet gli importi maturati fino alla data dell'avvenuta risoluzione, nonché di rimborsare Medianet ogni eventuale sconto promozionale a cui ha aderito in sede di stipulazione e, nell'eventualità in cui il Cliente non abbia ancora ultimato il pagamento rateizzato di eventuali apparati forniti da Medianet, egli sarà tenuto a corrispondere in un'unica soluzione le rimanenti rate di acquisto fino a concorrenza del saldo del prezzo. Resta salvo il diritto di Medianet al risarcimento del maggior danno.

Trattamento dei Dati Personalni – Privacy
Informativa sul trattamento dei dati

Medianet S.r.l. (di seguito "Medianet") garantisce al Cliente il rispetto delle disposizioni normative del Codice della Privacy e delle misure introdotte dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (di seguito "il Regolamento"), riguardanti il trattamento dei dati personali, nonché la libera circolazione di tali dati.

Per trattamento dei dati il Regolamento intende "qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione"(Art. 4, punto 2).

Il Regolamento prevede la liceità del trattamento nei casi in cui sia necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso, oppure sia necessario per adempiere un obbligo di legge al quale è soggetto il titolare del trattamento (Art. 6, comma 1, lettere b e c).

Nel caso in cui si verifichi una violazione delle disposizioni regolamentari originata da un nostro trattamento il Cliente potrà inoltrare un reclamo all'Autorità di Controllo o proporre ricorso giurisdizionale (artt. 77 e 79 del Regolamento).

In ottemperanza all'art. 24, legge n. 167 del 20 novembre 2017, Medianet conserva i dati di traffico telefonico e telematico, nonché dei dati relativi alle chiamate senza risposta, per settantadue mesi.

I dati personali sono protetti da sistemi informatici avanzati, realizzati sulla base delle disposizioni tecniche emanate dal Garante per la Protezione dei Dati Personalni. In caso di violazione dei dati che comportino gravi danni ai diritti e alle libertà del Cliente, Medianet è soggetta all'obbligo di notifica verso il medesimo e verso l'Autorità competente (sono previste alcune eccezioni nei casi elencati dall'art. 34 comma 3 del Regolamento).

L'interessato ha diritto di accesso ai dati, diritto alla portabilità o alla rettifica degli stessi se incompleti e/o inesatti. Esclusivamente nei casi previsti dall'art. 18 del Regolamento, è prevista la limitazione al trattamento.

Alcuni trattamenti vengono svolti per conto e/o grazie all'ausilio di responsabili del trattamento, ovvero soggetti incaricati dalla Medianet alla raccolta, la registrazione, la trasmissione, la consultazione e la cancellazione dei dati personali dei Clienti, come ad esempio installatori partner esterni, agenti di commercio, dotti commercialisti, tecnici di supporto per l'utilizzo degli archivi informatici; i trattamenti in questione vengono svolti nel rispetto assoluto delle disposizioni di garanzia di cui all'articolo 28 comma 3 del Regolamento.

Sottoscrivendo il presente paragrafo, il Cliente dichiara di essere informato in merito ai trattamenti effettuati da Medianet e dai responsabili al trattamento con i dati indispensabili per la fornitura del servizio.

L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è consultabile all'indirizzo: www.medianet.srl/index.php?sezione=privacy

Carbonia, il 08/06/2023

Firma cliente _____



Autorizzazione al trattamento per fini commerciali (tra cui comunicazioni di offerte e sconti)

Sottoscrivendo il seguente paragrafo il Cliente acconsente alla ricezione di comunicazioni di carattere commerciale relative a nuove offerte di servizi di Medianet e/o della controllante, di società controllate, collegate, controllate dalla comune collegante o partecipate e/o di società con le quali Medianet abbia stipulato accordi commerciali; per verificare il livello di soddisfazione della clientela sui servizi; e, infine, per la tutela del credito, anche attraverso l'impiego di terzi, quali ad esempio società di factoring, e l'implementazione, sotto controllo, delle Autorità di settore, di sistemi di controllo monitoraggio del credito condivisi anche con altri operatori.

Carbonia, il 08/06/2023

Firma cliente _____

