

- 1. Oggetto del contratto - 1.1)** Il Contratto disciplina il rapporto tra Macrotel Italia S.r.l. (di seguito "Macrotel") ed il Cliente in ordine alla fornitura dei Servizi indicati nell'Offerta Commerciale accettati dal Cliente stesso. **1.2)** Il rapporto fra Macrotel ed il Cliente è disciplinato secondo le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali, unitamente all'Offerta Commerciale, agli allegati tecnici ove previsti ed accettati, ed alla Carta dei Servizi (considerati nell'insieme il "Contratto"). **1.3)** Eventuali condizioni speciali contenute nella Offerta Commerciale e negli allegati tecnici prevalgono sulle presenti Condizioni Generali di contratto.
- 2. Conclusione del contratto - 2.1)** La richiesta di erogazione del Servizio dovrà essere effettuata da un soggetto che ne abbia la facoltà, abbia compiuto 18 anni e che diverrà Titolare (di seguito il "Titolare") del Contratto con Macrotel. Il Cliente, in ogni caso, garantisce di essere il Titolare ovvero di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal Titolare medesimo e sia pertanto munito dei relativi poteri per poter richiedere l'attivazione e usufruire del Servizio. **2.2)** L'Offerta Commerciale per l'adesione al Servizio, compilata, sottoscritta e datata dal Cliente, varrà come proposta contrattuale e il Cliente dovrà consegnarla agli incaricati di Macrotel o inviarla a Macrotel via posta, o a mezzo PEC. **2.3)** Il Cliente è responsabile della completezza e veridicità delle informazioni fornite a Macrotel anche ai sensi e per gli effetti di cui al D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i. In ogni caso, Macrotel ha il diritto di assumere le informazioni necessarie all'esecuzione del Contratto nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). **2.4)** Macrotel si riserva la facoltà di non attivare il Servizio richiesto dal Cliente nei seguenti casi: **a)** qualora il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di Macrotel o risulti moroso nei confronti della stessa; **b)** qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali, compresa l'amministrazione controllata; **c)** qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, l'erogazione dei Servizi sia impossibile Macrotel non sarà tenuta a comunicare al Cliente la propria decisione di non accettare la proposta di Contratto.
- 3. Durata e recesso del contratto - 3.1)** Salvo se diversamente indicato nell'Offerta Commerciale, il Servizio è a tempo indeterminato a decorrere dalla data della sua attivazione. **3.2)** Ciascuna parte potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto dandone comunicazione per iscritto, mediante lettera raccomandata o PEC a [macrotel@pec.it](mailto:macrotel@pec.it) con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Sono fatte salve le prestazioni eseguite ed i crediti maturati in data anteriore al recesso. Macrotel, inoltre, potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo i costi di disattivazione, quantificati in base al servizio erogato, sommati ad eventuali sconti o promozioni applicati al momento della stipula del Contratto ed i cui valori verranno calcolati nel rispetto della delibera 4877/18/CONS. **3.3)** Nel caso in cui l'Offerta Commerciale sia il risultato di una valutazione preliminare con il Cliente, quest'ultimo è consapevole ed accetta che tale accordo, non rientrando nella categoria dei "contratti per adesione" (questi ultimi definiti dalle Linee Guida dell'Agcom, rif.art. 1, c. 4, legge n. 40/2007 - come gli accordi che non consentono all'utente finale alcun peso negoziale in merito ai servizi e alle tariffe), non prevede il diritto di recesso ai sensi del c.d. Decreto Bersani. A tale tipologia di Contratto non si applica, tra le altre cose il punto 3.2: i termini di durata e recesso verranno disciplinati nell'apposita Offerta Commerciale. **3.4)** Qualora il Contratto abbia ad oggetto più Servizi, salva diversa disposizione e se tecnicamente possibile, il Cliente potrà recedere limitatamente ad uno o più di essi. **3.5)** Con il ricevimento della comunicazione di recesso, inviata nei termini e secondo le modalità sopra descritte, le Parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatte salve quelle derivanti dall'esecuzione, anche parziale, di quest'ultimo, ivi compreso l'obbligo di restituzione, di eventuali beni e/o apparati consegnati al Cliente per la fruizione dei Servizi o l'obbligo di corrispondere il valore secondo quanto esposto nel successivo art. 11. **3.6)** Resta fermo il diritto dell'utente di esercitare in ogni tempo il recesso senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare/proseguire in concreto e per cause di forza maggiore il Servizio oggetto del Contratto.
- 4. Attivazione del servizio - 4.1)** Salvo diverso accordo tra le parti e quanto disposto al successivo art. 4.2, Macrotel attiva i Servizi richiesti entro il termine di 120 giorni dalla data nella quale il Cliente ha sottoposto l'Offerta Commerciale sottoscritta a Macrotel entro il diverso termine previsto dal Contratto. Eventuali ritardi dovuti al fornitore del cablaggio sul territorio nonché ritardi per eventuali autorizzazioni da parte della Pubblica Amministrazione per la realizzazione degli scavi, esonerano Macrotel da responsabilità circa il ritardo nell'attivazione del servizio. **4.2)** L'attivazione dei Servizi presuppone l'esito positivo della verifica della fattibilità tecnica, organizzativa e amministrativa dell'erogazione, oltre l'ottenimento, ove necessario, di permessi da parte di Enti Pubblici e/o privati per l'esecuzione di opere su suolo pubblico e/o privato. Macrotel comunica al Cliente, in forma scritta o tramite ticket su pannello web in area riservata a lui accessibile, eventuali circostanze ostative e/o indisponibilità anche temporanea delle risorse a ciò necessarie, Macrotel comunica altresì la mancanza delle necessarie autorizzazioni da parte di Enti Pubblici o privati, provvedendo tempestivamente a tale informativa e, comunque, entro il medesimo termine previsto dal Contratto per l'attivazione dei Servizi. **4.3)** Il Cliente si obbliga a predisporre, a propria cura e spese, i locali per la fruizione dei Servizi e per l'installazione e/o applicazione degli apparati e a garantire in tali locali la continuità del servizio elettrico. Sarà cura del Cliente indicare il punto di consegna del circuito; per esigenze di cablaggio è indispensabile far rilasciare la linea in prossimità degli apparati di rete e, pertanto, i costi relativi al rilancio saranno ad esclusivo carico del Cliente. Saranno, altresì, a carico del Cliente gli eventuali costi di realizzazione delle opere civili per raggiungere il punto di consegna dove attivare il Servizio. Il Cliente si assume, altresì, l'onere di richiedere ed ottenere eventuali permessi necessari alla realizzazione delle opere ritenute necessarie. **4.4)** L'eventuale ritardo nell'attivazione per cause imputabili a Macrotel conferisce al Cliente il diritto agli indennizzi secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Il diritto alla corresponsione degli indennizzi suddetti è escluso in tutti i casi di impossibilità definitiva o temporanea della prestazione non imputabili a Macrotel, ivi incluse le ipotesi di: caso fortuito, forza maggiore, il caso in cui il Cliente non abbia provveduto in conformità ai propri obblighi scaturenti dal Contratto e le circostanze ostative specificatamente attinenti la sede del Cliente, accertabili da Macrotel solo in un momento successivo a quello da cui decorre il termine di attivazione. **4.5)** Salvo quanto previsto dall'art. 1256 del Codice Civile, in tali casi il termine di attivazione si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la situazione ostativa all'attivazione, fermo restando l'obbligo di Macrotel di dare tempestiva e motivata comunicazione al Cliente dell'impedimento accertato e, ove possibile, del ritardo che ne può conseguire.
- 5. Servizio di fonia, servizi accessori e numerazioni - 5.1)** La numerazione geografica è associata, nei sistemi di Macrotel al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto. In ogni caso la numerazione geografica può essere utilizzata esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza. **5.2)** Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico include, a richiesta, la Portabilità del Numero disciplinata dalla Legge. **5.3)** Il Servizio di Fonia offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga ad Internet, la qualità del Servizio VoIP dipende dalle prestazioni della propria connessione Internet, Macrotel non può essere ritenuta responsabile di eventuali disservizi, incompatibilità o della scarsa qualità vocale su linee VoIP del Cliente. **5.4)** Il Cliente ha cura di adottare misure di protezione degli apparati che utilizza per fruire del Servizio di Fonia in Tecnologia VoIP, quali "antivirus" e "firewall" opportunamente aggiornati, al fine di limitare il pericolo di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi. **5.5)** Il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio potranno determinare una discontinuità del Servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di Macrotel. **5.6)** Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio potrebbe subire limitazioni o interruzioni in caso di mancanza di energia elettrica nell'edificio del Cliente stesso e/o all'interno del condominio in cui è inserito. In tale eventualità il Cliente non avrà diritto ad alcuna indennità, risarcimento o somme di denaro a nessun titolo quale conseguenza diretta o indiretta della mancata fruizione del Servizio.
- 6. Servizio di accesso ad Internet - 6.1)** Il Servizio di Accesso a Internet è erogato con le modalità, le caratteristiche e i limiti indicati nel Contratto. Macrotel può attivare ed erogare il Servizio di Accesso ad Internet con tecnologia diversa da quella inizialmente optata se all'esito delle verifiche di fattibilità tecnica, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio. **6.2)** Nell'Offerta Commerciale sono indicate la tecnologia utilizzata nell'accesso, le caratteristiche minime che il sistema di accesso deve possedere per la corretta esecuzione del Contratto, e, anche rinviando ad apposita informativa resa disponibile prima della conclusione del Contratto, gli indicatori specifici di qualità del Servizio previsti dalla normativa in vigore. **6.3)** Il Cliente prende atto ed accetta che l'erogazione del Servizio di Accesso a Internet e dei Servizi la cui erogazione richiede una connessione ad Internet presuppone la presenza del flusso elettrico e il corretto funzionamento della linea eventualmente gestita da operatori terzi. **6.4)** Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive (di accesso e di navigazione) dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da Macrotel, essa non può pertanto essere ritenuta responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche od altre problematiche indipendenti dalla stessa.

6.5) Il Cliente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei Servizi WDSL potrebbe essere influenzata da fattori esterni, sollevando Macrotel da ogni responsabilità. 6.6) Per ciò che concerne il Servizio di accesso ad Internet, il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati. 6.7) Il Cliente potrà richiedere i servizi eventualmente offerti da Macrotel per limitare il pericolo di aggressione esterna e/o dispersione dei dati conseguenti e comunque intrinseci all'uso di internet (ad esempio il servizio "antivirus", il servizio "mail antispam" e il servizio "firewall" ed il servizio di gestione della prioritizzazione). 6.8) Il Cliente prende atto ed accetta che allo stato non esistono misure o tecnologie tali da garantire l'assoluta protezione del sistema operativo del Cliente. In ogni caso, Macrotel attiverà detti servizi in modalità tale da assicurare il miglior grado di protezione possibile. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostata riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità di Macrotel per le conseguenze da ciò derivanti.

**7. Condizioni specifiche per i servizi di connettività WDSL "WiFiber"** - L'attivazione del servizio richiede la presenza dei seguenti requisiti: a) L'installazione di una "Antenna", fornita in comodato d'uso gratuito da Macrotel al Cliente; b) Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare l'Antenna e gli eventuali accessori con la massima cura e diligenza, assumendo al riguardo ogni rischio relativo al deperimento o al deterioramento che non siano conseguenza dell'uso normale. c) Il Cliente si obbliga altresì a non trasferire o concedere a terzi, ad alcun titolo, l'Antenna e gli eventuali accessori ricevuti. d) Si impegna a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere gli stessi accessori. e) Il Cliente si impegna a mantenere il dispositivo e gli eventuali accessori liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole. f) Il Cliente si impegna fin da ora, a risarcire al prezzo corrente di mercato per apparecchiature e accessori nuovi ed indicati esclusivamente da Macrotel, tutti i danni cagionati dalla mancata osservanza di quanto ora prescritto. g) Macrotel provvederà gratuitamente a riparare o sostituire l'antenna se difettosa o comunque non idonea all'uso, ad esclusione dell'ipotesi in cui il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, manomissione, negligenza, fulminazione o incuria nell'uso dello stesso da parte del Cliente. In tali casi, Macrotel provvederà alla sostituzione o riparazione dell'Antenna previo preventivo pagamento del corrispettivo secondo i prezzi di mercato vigenti per apparecchiature e accessori nuovi ed indicati esclusivamente, da Macrotel.

**8. Sospensione dei servizi** - 8.1) Macrotel potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso per causa di forza maggiore, tra i quali, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. Macrotel potrà, altresì, sospendere il Servizio, dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali. 8.2) Macrotel potrà sospendere l'erogazione dei Servizi anche in caso di modifiche e/o manutenzioni comunicate al Cliente con un adeguato periodo di preavviso (almeno tre giorni), salva la possibilità di interventi urgenti (della durata massima di tre ore) per evitare maggiori disservizi che possono essere eseguiti con un preavviso di 12 ore. 8.3) Dopo aver contattato il Cliente al fine di controllare che lo stesso sia consapevole del traffico anomalo effettuato o dell'inadempimento in essere, Macrotel, anche in caso di impossibilità a contattare il Cliente, potrà sospendere l'erogazione dei Servizi informandone immediatamente quest'ultimo. In seguito all'avvenuto adempimento da parte del Cliente, Macrotel riattiverà il Servizio sospeso dietro pagamento del previsto corrispettivo. Qualora il Cliente non adempisse entro sette giorni dalla comunicazione dell'avvenuta sospensione, il Contratto sarà automaticamente risolto.

**9. Apparati** - 9.1) Per la fornitura dei Servizi, Macrotel, ove previsto, potrà consegnare al Cliente apparati per tutta la durata del Contratto (forniti in comodato d'uso gratuito). Il Cliente si impegna a custodire con diligenza gli apparati ricevuti in comodato d'uso gratuito e a proteggere il proprio impianto elettrico con gruppo di continuità. In caso di disdetta si impegna a restituire a Macrotel, entro 10 giorni dalla scadenza del rapporto contrattuale o dalla data di recesso anticipato, le apparecchiature in buono stato e funzionanti come gli erano state affidate al momento della stipula del Contratto, salvo la normale usura; 9.2) In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà darne comunicazione al servizio assistenza Macrotel entro tre giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente dai centri di assistenza autorizzati dal produttore, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso. Le spese di spedizione sono a carico del Cliente. Qualsiasi intervento operato direttamente dal Cliente o da terzi non autorizzati da Macrotel comporterà la decadenza dalla garanzia. 9.3) I Servizi Macrotel, ove previsto, ed in assenza di restrizioni opportunamente motivate ed approvate dall'Autorità, potranno essere offerti privi di apparati. In tale circostanza sarà onere di Macrotel fornire nel rispetto della delibera 348/18/CONS le specifiche e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del Servizio sull'apparato di proprietà del Cliente. 9.4) Ferme restando le previsioni del presente articolo, il Cliente assume esclusiva responsabilità in caso di utilizzo di apparati di terminazione di rete o di sicurezza privi dell'omologazione o dell'autorizzazione stabilita dalla vigente normativa, ovvero non conformi ai requisiti tecnici richiesti o comunque diversi da quelli forniti da Macrotel. Nel caso di uso improprio dei Servizi ai sensi di quanto sopra, Macrotel potrà risolvere il presente Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del Codice Civile.

**10. Servizio di assistenza clienti** - 10.1) Macrotel fornisce l'assistenza tecnica, amministrativa e commerciale necessaria alla fruizione dei Servizi secondo quanto previsto nella Carta Servizi e nel Contratto. Il Cliente può contattare il Servizio Assistenza Clienti ai recapiti indicati nella Carta dei servizi, pubblicata alla pagina <https://www.macrotelitalia.it/carta-servizi/>. 10.2) Macrotel fornisce riscontro con la massima celerità ai reclami, alle richieste e alle segnalazioni del Cliente, nei tempi indicati nella Carta dei Servizi e, eventualmente, in quelli più vantaggiosi specificati nell'ulteriore documentazione contrattuale. 10.3) Anche ai sensi dell'art. 1227 codice civile, il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione del guasto e/o del malfunzionamento a Macrotel e ad attivarsi per ridurre l'eventuale danno, anche utilizzando i servizi offerti da altri operatori su altre piattaforme (es. servizi mobili). 10.4) Al fine di realizzare gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, il Cliente deve consentire a Macrotel, ovvero a terzi da questo incaricati, l'accesso ai propri siti, mettendo a disposizione quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e degli obblighi di Legge. 10.5) Per gli eventuali servizi di assistenza tecnica, specificatamente richiesti dal Cliente e non inclusi nel canone mensile, verranno addebitate al Cliente le ore di intervento eseguite dai tecnici di Macrotel nella misura di Euro 15,00 + IVA con un minimo di 2 ore per ciascun intervento, oltre al diritto di chiamata, che varia in base alla distanza chilometrica fra la sede di Macrotel e la sede dell'intervento (minimo Euro 2,00 + IVA a km). 10.6) In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento dei servizi xDSL, FTTx, Wireless che evidenzia nella causa del malfunzionamento un guasto o un'errata configurazione agli apparati in sede Cliente o all'infrastruttura di Rete (cavi, filtro, switch, pc, etc.), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di euro 80,00 + IVA. 10.7) L'irreperibilità del Cliente a seguito dell'appuntamento concordato per l'eventuale posa dell'impianto dati implicherà l'addebito al Cliente stesso di euro 80,00 + IVA. 10.8) Qualora, per cause imputabili a Macrotel, la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi <https://www.macrotelitalia.it/carta-servizi/>.

**11. Obblighi del Cliente** - 11.1) Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa vigente o dal Contratto, il Cliente si obbliga a: a) utilizzare i Servizi e gli Apparati eventualmente forniti in esecuzione del Contratto in conformità a tutte le leggi e regolamenti vigenti; b) fare un utilizzo personale dei Servizi e/o apparati e pertanto non rivenderli, in tutto o in parte, e consentirne l'utilizzo ad eventuali terzi esclusivamente se da lui stesso autorizzati, e, in ogni caso, in conformità a quanto stabilito alla precedente lettera a), sotto la propria esclusiva responsabilità; c) qualora i Servizi prevedano l'utilizzo di password e/o codici di identificazione, a preservarne con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità e a comunicarne tempestivamente e comunque per iscritto l'eventuale smarrimento, furto o perdita; d) non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso; e) effettuare periodicamente e a proprie spese, il salvataggio dei dati, manlevando Macrotel da ogni responsabilità per eventuali perdite, danneggiamenti e indisponibilità degli stessi, salvo il caso in cui il servizio di back-up sia incluso tra i Servizi acquistati; f) utilizzare, per l'erogazione dei Servizi, gli apparati forniti da Macrotel o, comunque, sistemi di accesso, linee, cavi o altre apparecchiature compatibili, omologate e/o autorizzate e debitamente installate, in ottemperanza alla normativa vigente; g) comunicare per iscritto ad Macrotel ogni cambiamento dei propri dati identificativi ivi compresi i dati riguardanti il domicilio fiscale, la sede legale e/o la residenza e/o altro indirizzo rilevante ai fini dell'esecuzione del presente contratto e/o ai fini della fatturazione; 11.2) Il Cliente è tenuto a tenere indenne Macrotel da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui all'art. 11.1 o da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi, in relazione a inadempimenti e/o violazioni del Contratto, utilizzi abusivi e/o illeciti dei Servizi, o comunque atti sotto la responsabilità del Cliente.

**11.3)** Il Cliente è obbligato a segnalare la presenza di rischi specifici ai sensi della legge in materia di sicurezza in vigore che potrebbero causare danni al personale di Macrotel da questa incaricato dell'installazione degli apparati presso il Cliente.

**12. Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento - 12.1)** Il corrispettivo dei Servizi e i termini di fatturazione e pagamento del medesimo sono disciplinati come segue: i corrispettivi pattuiti sono indicati nel Contratto; le fatture sono emesse da Macrotel con cadenza periodica ed inviate al Cliente a mezzo e-mail o a mezzo postale (solo se così espressamente richiesto). Le fatture sono comprensive del corrispettivo per i Servizi, dell'eventuale canone di noleggio delle apparecchiature, dei consumi telefonici relativi al periodo oggetto della fatturazione, dei Servizi Accessori e di tutti i servizi resi anche occasionalmente al cliente, nonché delle eventuali spese di spedizione; il Cliente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza indicata nella fattura stessa e secondo le modalità previste nel successivo articolo 12.3. **12.2)** Nel caso in cui il Cliente ometta il pagamento, in tutto o in parte, di una fattura, Macrotel potrà sospendere i Servizi e dichiarare risolto di diritto il Contratto previa comunicazione tramite posta raccomandata. Nel caso in cui il Cliente adempia al pagamento della fattura, prima dell'invio della suddetta comunicazione tramite posta raccomandata, i Servizi verranno mantenuti in essere, con facoltà da parte di Macrotel di applicazione di un costo di riattivazione pari a 50,00 (IVA esclusa). **12.3)** Il Cliente prende atto che le modalità di pagamento previste sono: (I) addebito diretto in conto corrente (SEPA/S.D.D.); (II) bonifico bancario; (III) bollettino postale; (IV) pagamento con Bancomat; (V) pagamento con Carta di Credito; (VI) addebito ricorrente su Carta di Credito, pagamento PayPal. **12.4)** Macrotel si riserva il diritto di attivare e/o sospendere una o più modalità di pagamento, per motivi tecnici e/o organizzativi. Per il Cliente Business, il modulo SEPA/S.D.D. deve essere sottoscritto necessariamente dal legale rappresentante o da persona delegata con potere di firma sul c/c bancario. **12.5)** Il Cliente autorizza Macrotel ad inviare, direttamente o indirettamente, disposizioni di addebito continuativo al proprio Istituto di credito (di seguito "l'Istituto") ed a revisionare le richieste di addebito e domiciliazione su un nuovo conto corrente bancario o postale del Cliente a fronte di una variazione o chiusura del conto bancario precedentemente utilizzato. In tal senso il Cliente si obbliga, in caso di qualunque variazione di rapporto con l'istituto a darne pronta comunicazione a Macrotel. **12.6)** Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che il proprio istituto bancario, in conseguenza del ricevimento delle disposizioni di addebito continuativo inviate da Macrotel, provvederà ad addebitare le somme richieste a quest'ultima società. **12.7)** Nel caso di mancato pagamento delle fatture da parte dell'istituto bancario di domiciliazione, per qualsiasi ragione o causa, il Cliente si impegna fin da ora, a provvedere immediatamente al pagamento, a mezzo bonifico bancario o bollettino postale, delle citate fatture, anche se già munite della dicitura "pagamento mediante addebito SEPA/S.D.D." o "domiciliazione", con l'effetto che la domiciliazione potrà ritenersi automaticamente revocata. **12.8)** Il Cliente potrà, in qualsiasi momento, revocare la autorizzazione di addebito continuativo, dandone comunicazione scritta con preavviso di almeno 30 giorni, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, PEC, a Macrotel. Il Cliente prende atto che Macrotel sarà legittimata a sospendere i servizi nonché a risolvere il Contratto in caso di omesso pagamento anche di una sola fattura da parte del Cliente. **12.9)** Qualora il cliente abbia scelto le offerte che prevedano l'attivazione del servizio principale congiuntamente all'acquisto di beni o servizi accessori, con pagamento rateizzato e addebito sulla fattura Macrotel, in caso di recesso sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista. Il Cliente può decidere, nell'ambito della comunicazione di recesso o in qualsiasi momento successivo, di pagare in un'unica soluzione le rate residue del piano di rateizzazione sottoscritto. **12.10)** È salvo il diritto di Macrotel al recupero dei corrispettivi non pagati, anche di quelli dovuti a titolo di contributo di attivazione e dei beni consegnati al Cliente, al risarcimento del danno ed alla corresponsione da parte del Cliente di un'indennità di mora calcolata in base alla legge. Con le medesime modalità, Macrotel si riserva la facoltà di sospendere il servizio o risolvere il Contratto qualora il Cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti di Macrotel anche per servizi, diversi da quello oggetto del presente contratto, erogati da Macrotel con qualsiasi marchio commerciale. **12.11)** Le eventuali spese bancarie per insoluti di pagamenti, sostenute da Macrotel, saranno addebitate al Cliente, il quale si impegna sin da ora a pagarle, essendo il responsabile della mancata copertura o del rispetto dei termini di pagamento concordati.

**13. Limitazioni di responsabilità - 13.1)** Macrotel non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da: **a)** difettoso o errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente; **b)** difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; **c)** effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da Macrotel di interventi e/o manomissioni sui Servizi e sulle Apparecchiature; **d)** forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei Servizi di accesso locale o di terminazione della chiamata forniti da Terzi. **13.2)** Macrotel non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente o indirettamente connessi o i terzi, per i danni, le perdite, gli esborsi e costi, da questi eventualmente supportati in caso di sospensione o interruzione del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito. In nessun caso Macrotel sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave. **13.3)** Nel caso in cui Macrotel sia responsabile del disservizio della connessione, o per cause ad essa imputabili ed il Servizio non venga ripristinato nei tempi garantiti (salvo diversi accordi scritti col cliente), verranno applicati gli indennizzi secondo quanto riportato nella Carta dei servizi. **13.4)** Macrotel non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne sia conseguita. **13.5)** Fermo quanto previsto nei commi precedenti, Macrotel risponderà solo per gli inadempimenti del Contratto derivanti da dolo o colpa grave, corrispondendo al Cliente effettivamente e concretamente pregiudicato una somma limitata al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato a Macrotel dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 mesi precedenti l'inadempimento, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi, quale risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti in conseguenza delle predette violazioni.

**14. Modifiche del contratto - 14.1)** Macrotel può modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare le condizioni economiche applicate, variare le presenti Condizioni Generali, per esigenze tecniche, economiche o legate alla evoluzione del mercato, con comunicazione scritta inviata al Cliente unitamente alla fattura o, separatamente, a mezzo del Servizio postale e/o con le diverse modalità previste dalla Legge ivi compresa la pubblicazione sul proprio sito web. **14.2)** Le modifiche, si intendono accettate dal Cliente e divengono efficaci se, decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione suddetta, questi non comunicano il proprio recesso per iscritto a Macrotel a mezzo raccomandata a/r o PEC. Salvo quanto previsto all'art. 3, tale eventuale recesso è senza costi o penalità a carico del Cliente. Si intendono sempre palesemente migliorative le modifiche che comportano esclusivamente il miglioramento di una o più condizioni tecniche e/o economiche di un dato Servizio.

**15. Reclami, rimborsi e indennizzi - 15.1)** Reclami rimborsi e indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati per iscritto dal Cliente a Macrotel, mediante raccomandata A/R o PEC agli indirizzi di cui al n.24 delle presenti Condizioni generali di contratto e, in ogni caso, entro due mesi dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a Macrotel la conservazione dei dati necessari agli accertamenti richiesti dall'utente in conformità alla Legge.

**16. Clausola risolutiva espressa - 16.1)** Macrotel può sospendere l'erogazione di uno o più Servizi e/o risolvere in tutto o in parte il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile, al verificarsi di uno degli eventi di seguito riportati: **a)** violazione di uno o più degli obblighi del Cliente di cui agli artt.11 e 12 delle presenti Condizioni; **b)** qualora il Cliente abbia fornito ad Macrotel informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi, in via esemplificativa e non esaustiva, i dati personali ed i documenti necessari per l'attivazione dei servizi; **c)** cessione, rivendita, uso improprio o illecito del Servizio; **d)** il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale, o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento dei servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e controllo del credito. **16.2)** Il Contratto può essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione dei Servizi non imputabile a Macrotel, ai sensi dell'art. 1463 del Codice Civile, nonché in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta ai sensi dell'art. 1467 del Codice Civile. **16.3)** Nei casi di cui sopra, Macrotel comunica la risoluzione del Contratto mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

**17. Cessione del contratto - 17.1)** Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente Contratto senza la preventiva autorizzazione scritta di Macrotel. **17.2)** Qualora Macrotel acconsentisse alla cessione, il Cliente non sarà liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'art. 1408, comma 2, del Codice Civile. **17.3)** Macrotel potrà cedere a terzi il presente Contratto, nonché in tutto o in parte, gli eventuali crediti vantati in virtù del medesimo, fermo restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal presente Contratto nei confronti dei terzi cessionari.

**18. Diritti di proprietà intellettuale, licenze d'uso - 18.1)** Qualora Macrotel abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso) necessari per la fruizione dei Servizi, i correlati diritti di proprietà

intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di Macrotel ovvero dei licenzianti di questo e alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente. **18.2)** Il Cliente non potrà, salvo espressa autorizzazione da parte di Macrotel, riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo da parte di terzi.

**19. Migrazione del servizio e portabilità della numerazione - 19.1)** Per avviare la richiesta di Migrazione della linea dati e/o di Portabilità del numero geografico, il Cliente deve comunicare a Macrotel il Codice di Migrazione, in modo esatto e completo affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine. **19.2)** Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità, sia da terzi fornitori verso Macrotel, sia da Macrotel verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a Macrotel, l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti condizioni generali di contratto), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal contratto stesso e dalla Legge. **19.3)** Macrotel non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte di Macrotel medesimo: **a)** del recesso del Cliente dal Contratto; **b)** della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge imputabili all'operatore ricevente o al Cliente.

**20. Nomi a Dominio - 20.1)** Macrotel è un "Registrar" di Nomi di Dominio, convenzionato con il "Registro.it" del CNR ed altri registri internazionali, operante con sigla "MACROTEL-REG". I Domini sono soggetti a Regole di Naming definite per ciascuna tipologia, sono soggetti ad un costo di registrazione ed un canone annuo di rinnovo. Nei costi di registrazione e rinnovo del Nome a Dominio non sono inclusi i servizi di Hosting, DNS, Caselle Email, Assistenza tecnica, ecc. Il Cliente interessato può richiedere tali servizi separatamente, in base alle Sue necessità. I Nomi a Dominio, se non rinnovati in tempo potrebbero essere cancellati e persi definitivamente, è compito del Cliente rinnovare i servizi entro i tempi utili, Macrotel non potrà essere ritenuta responsabile di cancellazione o perdita dei Nomi a Dominio per dimenticanza o disinteressamento da parte del Cliente. Qualora il Nome di Dominio venisse rinnovato automaticamente da Macrotel, il Cliente sarà tenuto al pagamento dello stesso, anche se non ha espressamente mostrato l'interesse al rinnovo, che potrebbe avvenire anche per "silenzio assenso".

**21. Blocco delle chiamate del servizio telefonico accessibile al pubblico - 21.1)** Salva diversa volontà del Cliente, Macrotel potrà attivare in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate a Servizi a Sovrapprezzo o altre direttrici considerate a rischio. In ogni momento, il Cliente può chiedere a Macrotel la disabilitazione di tale blocco rivolgendosi al Servizio di Assistenza o avvalendosi delle eventuali ulteriori modalità eventualmente previste sul Sito web.

**22. Traffico anomalo - 22.1)** I servizi di connettività Macrotel sono definiti dalle Offerte di riferimento, pubblicate nella sessione "Trasparenza tariffaria" del sito [macrotelitalia.it](http://macrotelitalia.it), in genere si intendono erogati con traffico dati FLAT, per usi prettamente personali. Statisticamente, il traffico dati utilizzato da un utente medio su connettività di casa si attesta a circa 10 GB giornalieri (300 GB/mese). Macrotel concede l'utilizzo pari al doppio della media mensile, senza addebitare il traffico in eccesso; superato tale limite il traffico dati in eccesso sarà considerato per uso professionale, quindi soggetto a surcharge di € 0,5 per ogni GB. Il surcharge sarà addebitato in fattura, senza necessario avviso. E' fatto espresso divieto di utilizzo dei profili commerciali per rivendita o condivisione di banda Internet, per i quali il cliente deve necessariamente richiedere un servizio con Banda Dedicata. **22.2)** Macrotel nell'ottica di fornire un servizio di qualità e scongiurare possibili fenomeni fraudolenti ha implementato un sistema antifrode che consente in presenza di traffico anomalo VOIP di bloccare le chiamate in uscita. Il blocco avviene in automatico quando il sistema antifrode rileva anomalie rispetto a parametri statici e dinamici preventivamente impostati (es. volumi di traffico, numero di chiamate contemporanee, direttrici anomale o ad alto costo, limiti di consumo giornaliero). **22.3)** Qualora si verifici una delle circostanze indicate al punto precedente, Macrotel oltre al blocco delle chiamate in uscita ha facoltà di procedere, in via precauzionale, ad avvisare il Cliente dell'anomalia riscontrata, fatturare anticipatamente il traffico rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione, riabilitare il traffico in uscita solo a fronte di esplicita richiesta da parte del Cliente finale e ricevute le dovute garanzie anche in termini di sicurezza dei propri sistemi ed apparati. **22.4)** In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, alle obbligazioni di cui al precedente comma, Macrotel si riserva, altresì, il diritto di sospendere immediatamente, in tutto o in parte, il Servizio.

**23. Elenchi telefonici - 23.1)** Il Cliente del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico ha diritto ad essere inserito gratuitamente negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico. Macrotel sottopone al Cliente un apposito modulo, allegato alle Condizioni Generali, con il quale il Cliente è informato sulle modalità di fornitura degli elenchi, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente, secondo quanto stabilito dalla Legge. **23.2)** Per garantire l'esercizio del diritto suddetto, Macrotel inserisce i dati forniti dal Cliente nell'archivio elettronico unico (DBU). Il Cliente prende atto del fatto che la realizzazione degli elenchi telefonici è curata da soggetti terzi. Macrotel non risponde del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli elenchi telefonici, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.

**24. Comunicazioni** - Il Cliente è tenuto ad aggiornare Macrotel su qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati identificativi. Tutte le comunicazioni inviate da Macrotel all'ultimo indirizzo, fisico o telematico, reso noto dal Cliente si considereranno da questo conosciute. Tutte le comunicazioni a Macrotel debbono essere indirizzate ai seguenti recapiti: Via Fiume, 5 - 66034 Lanciano (CH); e-mail: [amministrazione@macrotelitalia.it](mailto:amministrazione@macrotelitalia.it); PEC: [macrotel@pec.it](mailto:macrotel@pec.it).

**25. Trattamento dei dati personali - 25.1)** Macrotel, in qualità di Titolare del trattamento, fornisce al Cliente l'informativa, ai sensi della normativa Nazionale applicabile e del Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016, art. 13, ("GDPR"), sulle finalità e modalità di trattamento dei suoi dati. L'informativa è disponibile al link <https://www.macrotelitalia.it/privacy-policy/>. **25.2)** Titolare, DPO e Responsabili. Il Titolare del trattamento è Macrotel Italia S.r.l. Ai sensi dell'art. 37 GDPR il Titolare del Trattamento ha provveduto a nominare il Responsabile della Protezione dei dati, i cui dati di contatto sono i seguenti: e-mail [dpo@macrotelitalia.it](mailto:dpo@macrotelitalia.it).

**26. Interpretazione del contratto, Legge applicabile e foro competente - 26.1)** Le condizioni particolari proprie dei Servizi prevalgono, ove difformi, sulle presenti Condizioni Generali, al pari delle condizioni negoziate. Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana e comunitaria. **26.2)** Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Lanciano od altro Foro alternativo ad esso più vicino. **26.3)** Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche (Delibera n. 203/18/CONS). Inoltre, ai sensi dell'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera 203/18/Cons e s.m.i. le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Corecom e, ove previsto, dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma ConciliaWeb.

**Luogo e data** \_\_\_\_\_ **Il Cliente:** \_\_\_\_\_ **Macrotel Italia S.r.l.**

Ai sensi e per gli effetti degli artt.1341 e 1342 c.c., il Cliente dichiara di aver preso visione, di conoscere e di approvare specificamente per iscritto le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Contratto: 1. (Oggetto del contratto); 2. (Conclusione del contratto); 3. (Durata e recesso del contratto); 4. (Attivazione del servizio); 5. (Servizio di fonia, servizi accessori e numerazioni); 6. (Servizio di accesso ad Internet); 7. (Condizioni specifiche per i servizi di connettività WDSL "WiFiber"); 8. (Sospensione del servizio); 9. (Apparati); 10. (Servizio di assistenza clienti); 11. (Obblighi del Cliente); 12. (Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento); 13. (Limitazioni di responsabilità); 14. (Modifiche del contratto); 15. (Reclami, rimborsi e indennizzi); 16. (Clausola risolutiva espressa); 17. (Cessione del contratto); 18. (Diritti di proprietà intellettuale, licenze d'uso); 19. (Migrazione del servizio e portabilità della numerazione); 20. (Nomi a Dominio); 21. (Blocco delle chiamate del servizio telefonico accessibile al pubblico); 22. (Traffico anomalo); 23. (Elenchi telefonici); 24. (Comunicazioni); 25. (Trattamento dei dati personali); 26. (Interpretazione del contratto, Legge applicabile e foro competente). Il presente documento PDF è composto da 4 pagine formato A4.

**Luogo e data** \_\_\_\_\_ **Il Cliente:** \_\_\_\_\_ **Macrotel Italia S.r.l.**