

Condizioni generali di contratto Offerta Fibra

Definizioni:

MEDIACARE SPA: Mediacare Spa. con sede legale in Roma (RM), Viale Parioli, 16, CAP – 00197.

FTTC (Fiber To The Cabinet): rete di accesso che impiega portanti trasmissivi in Fibra Ottica a partire dalla centrale locale sino ad un nodo intermedio e portanti trasmissivi in rame per collegare tale nodo con la Sede Cliente; tale architettura utilizza, oltre alla Fibra Ottica (da centrale TIM a centralina su strada "Cabinet"), le tecnologie VDSL/VDSL2/EVDSL per il portante trasmissivo in rame nella tratta Cabinet/Sede Cliente (ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dati e voce);

FTTE (Fiber To The Exchange): rete di accesso che impiega esclusivamente portanti trasmissive in rame a partire dal permutatore della centrale locale sino alla Sede Cliente. Tale architettura è basata sul riutilizzo completo della rete di accesso in rame, utilizzando le tecnologie ADSL, SHDSL o VDSL. La rete FTTE con apparato VDSL in centrale è equiparata all'architettura FTTC;

FTTH (Fiber To The Home): rete di accesso che impiega esclusivamente fibra di vetro o polimeri plastici (Fibra Ottica) fino alla Sede Cliente (ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dati e voce) utilizzando la tecnologia GPON;

VoIP: è una tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet o un'altra rete dedicata che utilizza il protocollo IP.

Servizio: ai fini delle presenti condizioni generali, si intende per Servizio l'offerta commerciale sottoscritta dal Cliente con il presente contratto, comprensiva di tutti gli eventuali servizi accessori.

MEDIACAREFIBRA: marchio con diritto di uso esclusivo da parte della Mediacare Spa che rappresenta le diverse offerte commerciali, consultabili al sito internet www.mediarefibra.it, con le quali il Cliente, in base a specifiche esigenze, può accedere a internet sia utilizzando tecnologie XDSL che Fibra.

CLIENTE: la persona giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale commerciale, artigianale o professionale.

Articolo 1 - Oggetto

Le presenti Condizioni Generali definiscono modalità e termini secondo cui Mediacare attraverso il proprio marchio commerciale MediacareFibra (di seguito anche "Mediacare") fornisce al Cliente il servizio Fibra (di seguito "Servizio") fornito nelle tecnologie FTTCab/FTTE (collegamento con sede cliente in VDSL2) o FTTH (collegamento con sede cliente in fibra ottica).

Il Servizio consiste nella fornitura da parte di Mediacare al Cliente, delle seguenti prestazioni: accesso ad Internet; servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP).

Il Cliente prende atto che il Servizio si compone delle suddette prestazioni fornite congiuntamente da Mediacare, non essendo pertanto possibile la cessazione di una separatamente dall'altra e rimanendo a tal riguardo inteso che la cessazione di una sola di tali prestazioni determina l'automatica cessazione del Servizio.

Articolo 2 - Disciplina contrattuale

Il Servizio viene fornito da Mediacare associato ad uno degli specifici profili di Offerta scelti dal Cliente (di seguito "Offerta"), i cui dettagli sono descritti nelle sezioni del sito relative a "Dettagli dell'offerta", e nella sezione "Documenti" dove sono disponibili ciascuna "Scheda Offerta" e "Trasparenza Tariffaria" che formano, insieme alla Carta dei Servizi, parte integrante e sostanziale del presente Contratto. Tutte le condizioni contrattuali sono disponibili sul sito www.mediarefibra.it/documenti.

Articolo 3 - Accesso al Servizio

1. Il Servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTCab/FTTE, FTTH o nelle differenti tipologie di Offerta previste.

2. L'accesso alla rete internet è consentito mediante un codice di identificazione cliente (User- ID) e una parola chiave (Password) che viene fornita nel caso che il cliente decida di aderire al modem libero. Il Cliente è tenuto a conservare la password con la massima riservatezza e diligenza. Sarà pertanto responsabile di qualsiasi danno arrecato a Mediacare e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra. Il Cliente si impegna comunque a notificare immediatamente e per iscritto a Mediacare l'eventuale furto, smarrimento o perdita della password.

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

4. Il cliente, al momento della richiesta di attivazione del servizio prende atto ed accetta che se è titolare di un contratto di accesso con altro operatore telefonico ed intende mantenere lo stesso numero telefonico, dovrà richiedere l'offerta a Mediacare prima di esercitare l'eventuale diritto di recesso da detto contratto.

5. L'accesso ad Internet in tecnologia FTTCab/FTTE, FTTH si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete. Il Cliente prende atto che l'utilizzo del modem per la navigazione in Internet senza fili avviene mediante frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze; pertanto, in caso di utilizzo della predetta modalità da parte del Cliente, Mediacare non può offrire alcuna garanzia circa la qualità del Servizio. Nel caso di navigazione Internet senza fili è responsabilità del Cliente prendere le misure di sicurezza che riterrà opportune per proteggere la propria rete da accesso esterno non autorizzato, configurando il modem fornito da Mediacare dalle pagine di gestione; ad esempio, attraverso la modifica periodica della chiave di cifratura Wi-Fi, la modifica della modalità di cifratura, l'inserimento di un controllo di accesso alla rete, l'impostazione di una password di accesso alle pagine di gestione modem.

6. Alla numerazione telefonica possono essere associati uno o più apparecchi telefonici, secondo le modalità indicate da Mediacare. Mediacare garantisce il funzionamento del servizio solo per i telefoni compatibili.

7. Il cliente dichiara di prendere atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, qualora non si sia autonomamente dotato di apparati alternativi, che gli consentono di sopperire alla mancanza di energia, il servizio non potrà funzionare.

Articolo 4 - Perfezionamento del Contratto

Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione da parte di Mediacare della richiesta del Servizio nella soluzione di offerta prescelta dal Cliente. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, Mediacare avvia i processi tecnico funzionali relativi all'attivazione del Servizio, salvo casi specifici, dal giorno della conclusione del Contratto e quindi durante il periodo di recesso di 14 giorni indicato nel successivo articolo 11.

Articolo 5 - Attivazione del Servizio

1. Il tempo massimo di attivazione del Servizio nel profilo solo linea è di 60 (sessanta) giorni solari decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto. Nel caso in cui il Cliente non abbia espressamente richiesto l'attivazione del servizio prima dello scadere del termine dell'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 11, i tempi di attivazione del servizio sopra indicati dovranno essere maggiorati di ulteriori 14 giorni. Resta inteso che, in ipotesi di particolari difficoltà che non consentano il rispetto dei termini di cui sopra, Mediacare si riserva la possibilità di non attivare il servizio dandone apposita comunicazione al cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempo e modalità di attivazione.

2. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Mediacare, quest'ultima corrisponderà, su esplicita richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 100 (cento) euro. Tale importo viene accreditato sulla prima fattura Mediacare utile.

3. Mediacare può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto. Qualora a seguito della richiesta di attivazione del Servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, sulla base di apposito esame tecnico di fattibilità ad opera di Mediacare, quest'ultima provvederà ad informare il Cliente, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Mediacare.

4. Resta inteso che, nell'ipotesi in cui non sia necessario, presso il domicilio del cliente (che dovrà eseguire in autonomia alla loro installazione secondo le istruzioni ricevute), l'intervento di un tecnico incaricato da Mediacare, quest'ultima invierà presso il domicilio del cliente il modem, comprensivi di relative istruzioni. Si precisa che i prodotti potranno essere forniti al cliente in comodato d'uso, o in noleggio o in vendita con corrispettivo, a seconda di quanto indicato nelle condizioni economiche. In caso di vendita con corrispettivo, l'acquisto del prodotto si perfeziona con l'attivazione del servizio. In caso di annullamento della richiesta di attivazione del servizio, il contratto s'intende automaticamente risolto.

Articolo 6 - Elementi dell'Offerta

1. Le modalità di funzionamento del Servizio e delle singole Offerte associate al Servizio sono descritte nelle specifiche "Schede Offerta". Mediacare si riserva la facoltà di apportare, in qualsiasi momento, modifiche al portafoglio dei servizi accessori e/ o supplementari forniti gratuitamente, aggiungendo nuove funzionalità che si rendono disponibili o rimuovendone altre che non sono più gestite.

2. Il Cliente intestatario di una delle offerte associate al Servizio può richiedere il passaggio ad un'altra Offerta nell'ambito del medesimo Servizio, secondo le modalità indicate nelle Schede Offerta.

Articolo 7 - Qualità del Servizio

1. La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del cliente dalla centrale cui è attestata la propria linea, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e dei dispositivi utilizzati dal Cliente. Nel documento "Scheda offerta" allegato alle presenti condizioni generali sono riportati i livelli di qualità minima su cui Mediacare si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da Mediacare nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/ CSP, 244/08/CSP e successive modificazioni sono anche pubblicate sul sito www.MediacareFibra.it.

2. Il Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui Mediacare si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni.

Articolo 8 - Gestione del Servizio

Allo scopo di garantire l'accesso di tutti i Clienti ai servizi di connettività ad internet e l'integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, Mediacare, nel rispetto del principio di parità di trattamento, si riserva la facoltà ove necessario di introdurre per tutti profili di offerta associati al Servizio, dei meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività da parte della generalità dei Clienti. A tal fine Mediacare potrà limitare la velocità di connessione ad Internet, intervenendo sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer to peer, file sharing ecc), limitando la banda destinata a dette applicazioni ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sulla singola centrale. Tutte le informazioni relative ai suddetti interventi sono disponibili sul sito www.Mediacarefibra.it nelle sezioni dedicate alle specifiche Offerte.

Articolo 9 - Incompatibilità

1. Il Servizio non è compatibile con impianti di tipo Duplex o dotati di servizio di filodiffusione e con gli apparati DTS (Dispositivi Telefonici per Sordi). Non è inoltre garantito il funzionamento di centralini e teleallarmi con combinatore telefonico collegato alla linea telefonica.
2. In caso di attivazione del Servizio con una specifica Offerta basata su tecnologia Fibra è necessario per garantire un corretto funzionamento del Servizio l'utilizzo di un dispositivo modem compatibile. Mediacare non risponde di malfunzionamenti o di degrading prestazionali nel caso in cui il Cliente, per usufruire del Servizio, utilizzi prodotti non compatibili con la tecnologia alla base del Servizio. Per compatibili si intendono i prodotti dotati di propria tecnologia e funzionalità che soddisfano i requisiti tecnici necessari per il corretto utilizzo della tecnologia Fibra.

Articolo 10 - Condizioni economiche e modalità di pagamento

1. Gli importi a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, sono descritti nelle Condizioni Economiche dell'Offerta e vengono addebitati sulla Fattura Mediacare associata alla linea FTTCab/FTTE ,FTTH intestata al Cliente. Quest'ultimo è tenuto al pagamento dei suddetti importi entro la data di scadenza indicata in fattura. Le fatture sono emesse con cadenza mensile e/o secondo la diversa periodicità indicata nelle condizioni dell'offerta ed inviata al Cliente almeno 15 giorni prima della data di rinnovo/scadenza dei servizi.
2. Al Cliente che abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria della Fattura Mediacare e che abbia configurato un indirizzo di posta elettronica associato al Servizio, verrà attivato in automatico il servizio gratuito di ricezione delle Fatture in formato esclusivamente elettronico.
3. Tutte le Fatture inviate in via elettronica si intendono pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente.
4. Mediacare può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso di livelli di consumo elevati.
5. Mediacare, su richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali, fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, con le ultime tre cifre oscurate, effettuate dal Cliente sulla base di un proprio sistema interno di rilevazione. Nel caso di reiterato reclamo, se il Cliente ne fa richiesta ai sensi della vigente normativa sulla privacy, Mediacare fornisce documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione.

Articolo 11 - Durata

1. Il Contratto non prevede nessun vincolo di durata dalla data del suo perfezionamento; in assenza di disdetta da inviarsi da parte del Cliente, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, con comunicazione scritta a mezzo raccomandata e/o a mezzo PEC all'indirizzo mediacare@pec.it, con allegata copia di un documento di identità, il Contratto sarà rinnovato automaticamente per il mese successivo.
2. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) mediacare@pec.it. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione e comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente.
3. In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi 1 e 2, al Cliente sarà addebitato costo pari a 30 euro + iva come spese di cessazione del servizio, il cliente dovrà restituire entro 30 giorni gli apparati in comodato d'uso Gratuito come descritto nelle schede di offerta:
4. Mediacare può recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto, anche mediante PEC, con un preavviso non inferiore a 60 giorni dalla data di efficacia del recesso.

Articolo 12 - Recesso

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11, il Cliente in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli artt. 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Nello specifico, il Cliente deve inviare una comunicazione alla Mediacare nella quale manifesta espressamente la volontà di recedere dal Servizio.

Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato - e il servizio sia effettivamente attivato da Mediacare entro detto termine - il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi del Servizio fruito sino al momento in cui ha informato Mediacare del suo esercizio del diritto di recesso. Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono disponibili sul sito www.mediacarefibra.it e sulla Carta dei Servizi.

Articolo 13 - Opzione di acquisto dei prodotti

Il Cliente che recede dal Servizio e che detiene un modem in noleggio o in comodato associato al Servizio stesso, sarà tenuto a restituire il modem entro i successivi 30 giorni dalla data in cui ha comunicato di voler recedere, all'indirizzo fornito dal Servizio Clienti al numero 800 100 808 o consultabile sul sito www.mediacarefibra.it. Trascorsi i 30 giorni, il Cliente esercita l'opzione d'acquisto del modem che ha avuto in uso pagando a Mediacare il prezzo indicato nella Scheda dell'Offerta, mediante addebito su Fattura Mediacare. La mancata restituzione del modem nel termine sopra previsto sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto. Detto acquisto - che produrrà il trasferimento della proprietà del modem senza incorrere in alcuna penale - si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di Mediacare.

Articolo 14 - Trasloco - Cambio numero - subentro

1. In caso di trasloco dell'utenza o di richiesta di cambio numero da parte del Cliente, Mediacare garantisce la continuità del Servizio compatibilmente con la disponibilità tecnica e provvede nel caso in cui ciò non sia possibile, ad avvisare il Cliente.
2. In caso di subentro di altro cliente, il servizio decade entro 5 gg dalla registrazione della richiesta di subentro, salvo diverse indicazioni da parte di Mediacare specificate nelle caratteristiche del servizio.

Articolo 15 - Modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali

Mediacare ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione/ fruizione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.

Mediacare potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche sulla base della normativa applicabile e in ogni caso potrà avvalersi della facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni contrattuali e di erogazione/ fruizione dei servizi:

- a. per esigenze tecniche, gestionali e/o economiche, quali, a titolo esemplificativo, mutamenti delle politiche commerciali e/o mutamenti tecnici delle piattaforme di rete e/o delle strutture di produzione o di commercializzazione;
- b. per mutamento della disciplina normativa e regolamentare di riferimento e/o dei pertinenti orientamenti giurisprudenziali anche connessi a aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti;
- c. per mutamenti delle condizioni del mercato che incidano sull'equilibrio economico e/o sui richiamati aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti;

Articolo 16 - Accesso ai locali e attività necessarie per il collegamento della rete

Il Cliente consente, previo avviso, al personale di Mediacare o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso e/o l'attraversamento, anche sotterraneo, all'immobile di sua proprietà per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'impianto telefonico e agli apparati necessari per la fornitura del Servizio. In caso contrario, Mediacare non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea. In caso di rifiuto, Mediacare, previo avviso, può inoltre sospendere a tutela del buon funzionamento della rete, la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non acconsente l'accesso ai propri locali.

Articolo 17 - Manutenzione dei prodotti

Mediacare effettua il servizio di manutenzione sui prodotti Mediacare detenuti a noleggio, in comodato o in acquisto associati al Servizio direttamente o avvalendosi di ditta da essa incaricata. La manutenzione ha ad oggetto il ripristino delle funzionalità del prodotto guasto, per mezzo di sostituzione con prodotto nuovo o ricondizionato e/o riparazione di parti di ricambio e/o componenti che a giudizio di Mediacare risultano difettose o guaste. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali a titolo esemplificativo e non limitativo, cavi e filtri. Sono, altresì, escluse le riparazioni del prodotto rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissione, da cause accidentali (es. fulmini, calamità naturali) o da negligenza del Cliente, con particolare riferimento, in quest'ultimo caso, alle parti esterne del prodotto. Tali interventi manutentivi sono dunque a carico del Cliente. Per informazioni circa la manutenzione del Prodotto il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti al numero 800 100 808, ai negozi della rete di vendita di Mediacare o può consultare il sito www.mediacarefibra.it

Articolo 18 - Segnalazioni guasti e riparazioni

1. Mediacare fornisce, attraverso il Servizio Clienti numero 800 100 808, un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti;
2. Mediacare si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei quattro giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il quinto giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione, il guasto viene riparato entro il sesto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati. Nel caso di ritardo imputabile a Mediacare, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde, su richiesta del Cliente: un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 (cento) euro. Tali importi vengono accreditati sulla prima Fattura Mediacare utile.
3. Il cliente sin d'ora accetta che, per ogni intervento tecnico richiesto, differente dai disservizi di cui al comma n. 1, dovrà sostenere i costi di intervento così come meglio disciplinati nella scheda economica.

Articolo 19 - Uso degli impianti, apparati e delle infrastrutture di Mediacare

1. Mediacare non risponde di:
 - a. cattivo funzionamento o guasti, sospensioni o interruzioni della fornitura del Servizio causati da manomissioni o interventi sul Servizio e/o su sue componenti o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati;
 - b. errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente;
 - c. malfunzionamento degli apparecchi di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente.
2. Il Cliente accetta che Mediacare possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Inoltre Mediacare non è 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 Internet Provider.

3. Il Cliente che richiede, nell'ambito del Servizio, un'Offerta che prevede il noleggio o il comodato di prodotti Mediacare, si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura. In caso contrario, Mediacare effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente. Nel caso di acquisto di prodotti con consegna a domicilio e pagamento in Fattura Mediacare, il vettore che effettua la consegna in nome e per conto di Mediacare ha la facoltà di subordinare la suddetta operazione alla contestuale consegna da parte del Cliente di una copia del documento di identità in corso di validità.

4. Il Cliente è tenuto a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, eventuali prodotti associati al Servizio 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 Mediacare per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi. Il Cliente non risponde della perdita dei beni dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria o a eventi di forza maggiore.

Articolo 20 - Uso errato del Servizio

1. Il Cliente prende atto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio 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 il materiale immesso dal Cliente sulla rete Internet non deve presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. È comunque esplicitamente vietato utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato.

2. 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 ai 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 informazioni/dati e 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 Mediacare al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti;
- f. attaccare, sovraccaricare o interferire con reti, sistemi ed 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 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, etc.....) che compromettano il funzionamento della rete di Mediacare violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei Clienti ad essa attestati. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici...) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), che possano arrecare eventuali disservizi o danni. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Cliente non può, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'inoltro delle proprie mail (mail relay).

3. Il Cliente si impegna a mantenere indenne Mediacare da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione degli obblighi previsti dal presente articolo, Mediacare si riserva inoltre di sospendere in ogni momento e senza preavviso l'erogazione del Servizio, riservandosi anche la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

Articolo 21 - Diritti di proprietà intellettuale e industriale

Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso in aree pubbliche della rete Internet che risulti imputabile allo stesso è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, segno distintivo, brevetto o altro diritto di terzi. 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, Mediacare ha la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso. Il Cliente assume piena responsabilità circa l'esattezza e veridicità del materiale immesso direttamente o per conto terzi.

Articolo 22 - Indennità di ritardato pagamento

1. in caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in Fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a Mediacare un'indennità di ritardato pagamento a titolo di penale pari:

- al 2% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza;
- al 4% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza;
- al 6% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza. L'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla data di risoluzione contrattuale.

2. L'indennità di ritardato pagamento di cui al comma precedente non trova applicazione qualora il Cliente abbia pagato le precedenti sei Fatture entro le rispettive date di scadenza e paghi la successiva Fattura entro il 30° giorno solare successivo alla data

di scadenza. Se il ritardo si protrae oltre il 30° giorno, l'indennità per ritardato pagamento sarà pari al 6% dell'importo indicato in Fattura rimasto insoluto.

3. L'indennità di cui al comma 1 sarà addebitata da Mediicare nella prima Fattura utile successiva al pagamento della Fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità verrà addebitata con la Fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

4. Fermo restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Mediicare, il Cliente intestatario di più contratti autorizza Mediicare a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dal presente Contratto.

Articolo 23 - Sospensione per ritardato pagamento

1. Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, Mediicare, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della Fattura entro la data di scadenza, ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi.

2. Al Cliente con almeno un contratto attivo da oltre tre anni, che abbia pagato entro le rispettive scadenze le Fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva Fattura, Mediicare provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla Fattura nel bimestre successivo. Trascorsi inutilmente 7 (sette) giorni dalla scadenza della Fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente, Mediicare provvederà a comunicare al Cliente che il Servizio potrà essere sospeso qualora, entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla comunicazione stessa, non venga pagata la Fattura insoluta.

3. Al Cliente che abbia sottoscritto uno o più contratti da meno di tre anni, che abbia pagato entro le rispettive scadenze le Fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva Fattura, Mediicare provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo e la possibile sospensione del Servizio inserendo un messaggio sulla Fattura del bimestre successivo. Trascorsi 7 (sette) giorni dalla scadenza della Fattura sulla quale è riportato il messaggio il Servizio potrà essere sospeso.

4. Al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle Fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una Fattura successiva, Mediicare si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della Fattura stessa, di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito. In assenza di una specifica comunicazione di sollecito, Mediicare provvede a comunicare al Cliente la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla Fattura del bimestre successivo. Alla data di scadenza della Fattura sulla quale è riportata il messaggio suddetto, il Servizio potrà essere sospeso.

5. Nel caso di Cliente al quale sia stato in precedenza sospeso il Servizio nel corso dell'ultimo anno, Mediicare procederà alla sospensione del Servizio, previa comunicazione, dal quinto giorno successivo alla data di scadenza indicata sulla Fattura insoluta.

6. Al Cliente che, pur trovandosi nelle situazioni di cui ai commi 4 o 5, paghi le Fatture dell'anno successivo nei termini di scadenza, Mediicare tornerà ad applicare la disciplina prevista ai commi 2 o 3.

7. La sospensione del Servizio, nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più Contratti, si applica a tutti i servizi e/o offerte fatturate congiuntamente in Fattura.

8. Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo Contratto sia risolto, è tenuto a corrispondere a Mediicare quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di Mediicare. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza, così come stabilito all'articolo 32.

9. Quanto sopra non pregiudica il diritto di Mediicare di sospendere l'esecuzione delle proprie prestazioni per ragioni di autotutela previste dal codice civile.

Articolo 24 - Risoluzione contrattuale

Fermo restando gli altri casi di risoluzione di diritto previsti nel Contratto, trascorsi 30 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, Mediicare può risolvere di diritto il presente Contratto tramite posta elettronica certificata (PEC), con un preavviso di almeno 10 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della stessa.

Mediicare si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. in caso di inadempimento anche di uno solo degli obblighi previsti dagli artt. 15 (Accesso ai locali), 16 (Manutenzione dei prodotti), 18 (Uso degli impianti, apparati, prodotti e infrastrutture Mediicare), 19 (Uso errato del Servizio), 20 (Diritti di proprietà intellettuale e industriale) e 25 (Cessione del Contratto) del Contratto.

In tutti i casi di cui sopra Mediicare invia una comunicazione scritta a mezzo PEC, riservandosi inoltre la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui è rimasta creditrice all'atto della cessazione del Contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c.

Con detta risoluzione, il Cliente ha l'obbligo di corrispondere a Mediicare gli importi maturati fino alla data dell'avvenuta risoluzione, comprensivi anche, delle indennità di ritardato pagamento ai sensi delle Condizioni Generali di Abbonamento e l'importo di 30,00 euro + iva a fronte dei costi sostenuti da Mediicare per le prestazioni di disattivazione. Resta salvo il diritto di Mediicare al risarcimento del maggior danno.

Articolo 25 - Cessione del Contratto

Il Cliente non può cedere a qualsiasi titolo il Contratto, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta di Mediicare. Il Cliente non può in alcun modo vendere o commercializzare a terzi l'accesso ad Internet o il traffico telefonico di cui fruisce in virtù del Servizio, o consentire l'utilizzo del Servizio stesso a terzi, salvo che occasionalmente e senza che da ciò ne possa derivare alcun corrispettivo a favore dello stesso Cliente. Il Cliente rimane comunque responsabile di tale utilizzo del Servizio da parte di terzi.

Articolo 26 - Reclami

1. I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Fattura gli addebiti oggetto di reclamo, Mediacare sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 22 e 23.
2. In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il terminale del Cliente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimangono sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo o sino alla definizione della procedura di conciliazione indicata nel successivo articolo 27. L'accertata insussistenza di manomissione del collegamento di rete, comporterà l'addebito dei pagamenti precedentemente sospesi.
3. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.
4. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, anche nell'ipotesi di frode accertata, Mediacare provvede alla restituzione degli eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva Fattura e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo che intercorre tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.
5. Qualora il reclamo non venga accettato, e conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione, il Cliente è tenuto al pagamento degli importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di ritardato pagamento calcolata a decorrere dalla data di scadenza indicata nella Fattura contestata. La somma contestata deve essere pagata entro la data comunicata da Mediacare tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione; quanto dovuto è addebitato su una successiva Fattura.

Articolo 27 - Procedura di Conciliazione

Il Cliente che in relazione al rapporto contrattuale con Mediacare, lamenta la violazione di un proprio diritto od interesse ed intende agire in giudizio, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni.

Articolo 28 - Errori di sospensione del Servizio

Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto, su sua richiesta, ad un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno di sospensione indebita e comunque non superiore complessivamente 100 euro.

Articolo 29 - Modalità di pagamento delle indennità

Mediacare detrae le indennità dovute al Cliente a partire dalla prima Fattura utile operando in compensazione e applicando - nel caso in cui non siano state riconosciute le indennità dovute sulla prima Fattura utile, le stesse percentuali previste per l'indennità di ritardato pagamento cui all'articolo 21, ovvero provvederà alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto contrattuale, salvo eventuali conguagli.

Articolo 30 - Consumi anomali

Nel caso in cui si verificano consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per Mediacare, quest'ultima si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico, di inviare una Fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente il Servizio informando ove possibile il Cliente. Il Servizio sospeso viene ripristinato nella sua interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico effettuato ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste. Mediacare si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio qualora riscontri evidenze di attività illecite o fraudolente inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, abusi o utilizzi impropri del Servizio e/o di Offerte associate al Servizio - poste in essere ai danni di Mediacare, del Cliente o di terzi. Ove sia il Cliente a porre in essere tali attività ai danni di Mediacare, quest'ultima ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

Articolo 31 - Disabilitazione delle chiamate

Mediacare, in conformità a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle Autorità competenti, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente.

Articolo 32 - Chiamate di emergenza e comunicazioni dirette al Cliente

La sospensione del Servizio, per qualsiasi motivo disposta da Mediacare sulla base del presente Contratto prevede la possibilità, di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui è tecnicamente possibile.

Articolo 33 - Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'Attivazione del Servizio, avverrà nel rispetto del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e delle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificatamente riportato da Mediacare nell'informativa privacy, in allegato al contratto oppure consultabile al link privacy sul sito www.Mediacarefibra.it.

Articolo 34 - Norme finali

Il presente documento, inviato al Cliente, intende assolvere anche agli obblighi di informazione ai quali è tenuto il fornitore del Servizio in conformità con le disposizioni normative previste per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali (Codice del Consumo). Il presente Contratto è soggetto alle modifiche e/o integrazioni imposte con appositi atti e/o provvedimenti di carattere normativo e regolatori.

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341, comma 2 e 1342 del Codice Civile il Cliente dichiara di conoscere ed accettare espressamente, le clausole delle Condizioni Generali di Contratto per l'accesso al servizio telefonico di base di cui agli articoli: Articolo

11 comma 2 e (Durata), Articolo 12 (Recesso), Articolo 23 (Sospensione per ritardato pagamento), Articolo 24 (Risoluzione Contrattuale), Articolo 25 (Cessione del Contratto).