

## CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI SERVIZI MAXSTONE SRL

### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

#### 1. OGGETTO

1.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di MAXSTONE SRL di servizi di: fonia, Internet, dati, web e servizi di telefonia mobile di cui alle modalità ed opzioni sopra indicate, meglio specificate nella documentazione descrittiva al modulo d'ordine ("Ordine") - di cui il cliente dichiara di aver ricevuto copia - o come descritto sul sito [www.maxstone.it](http://www.maxstone.it). Il Servizio è offerto e fornito da MAXSTONE SRL alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali ed agli esercizi commerciali ("il Cliente"/"i Clienti"). Per Contratto si intende l'accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra MAXSTONE SRL e il Cliente, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dall'offerta commerciale, da ogni altro eventuale allegato all'offerta, nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva proposta commerciale da parte di MAXSTONE SRL ed accettata dal Cliente. Per "Servizio" si intende qualsiasi prestazione fornita da MAXSTONE SRL a seguito dell'avvenuta richiesta di attivazione di ciascun Servizio da parte del Cliente.

La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi MAXSTONE SRL sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", disponibile presso la sede legale della Società e pubblicata sul sito [www.maxstone.it](http://www.maxstone.it). Ogni ulteriore dettaglio in merito a prezzi e tariffe è consultabile sul sito [www.maxstone.it](http://www.maxstone.it), nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

1.2. Il contratto si riferisce esclusivamente alla fornitura dei Servizi presso la sede del Cliente come indicata nel presente Contratto e non si estende ad altre sedi in caso di trasloco.

1.3. Qualora il Cliente comunichi il trasloco dei servizi previsti presso un'altra sede, MAXSTONE SRL si riserva di valutare la prosecuzione del contratto, previa verifica tecnica della trasferibilità e dietro il pagamento dei relativi costi da parte del Cliente, da determinarsi di volta in volta.

1.4. MAXSTONE SRL non riconosce intese o promesse verbali non trascritte e sottoscritte nel presente Contratto. Eventuali accordi successivi alla stipula del presente Contratto dovranno essere comunicati per iscritto e avranno efficacia solo dopo espressa accettazione da parte di MAXSTONE SRL.

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

2.1. Il Contratto si intenderà concluso, e pertanto integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, solo dopo aver preso visione del Contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 131 e seg. c.c., confermerà la richiesta di acquisto del Servizio consegnando o inviando i moduli di richiesta di attivazione del Servizio tramite i canali preposti. I contratti stipulati a distanza si intenderanno immediatamente conclusi.

2.2. Il Cliente prende atto che l'accettazione del Contratto da parte di MAXSTONE SRL è in ogni caso subordinata al controllo di fattibilità dell'eventuale collegamento, nonché alla ricezione delle informazioni necessarie all'attivazione dei Servizi che il Cliente è tenuto a comunicare in fase di sottoscrizione del Contratto e comunque entro e non oltre 15 giorni dalla data di sottoscrizione dell'Ordine.

2.3. L'accettazione del Contratto è condizionata alla valutazione dell'affidabilità creditizia del Cliente da parte di MAXSTONE SRL, da compiersi mediante l'esame di dati provenienti da archivi privati gestiti da società autorizzate all'erogazione di servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi al cui accesso il Cliente dà autorizzazione a MAXSTONE SRL alla sottoscrizione del Contratto, da registri pubblici contenenti informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli al Cliente (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e da informazioni statistiche anche tratte dagli archivi stessi di MAXSTONE SRL.

2.4. L'accettazione del Contratto potrebbe:

- Essere subordinata, in base alla normativa vigente, all'interruzione del rapporto contrattuale con eventuali altri operatori che forniscano un servizio xDSL o FTTH sulla stessa linea;
- Essere sottoposta all'utilizzo di specifici metodi di pagamento e/o al preventivo ed integrale adempimento di ogni precedente obbligazione verso MAXSTONE SRL, anche per servizi diversi da quelli oggetto del presente Contratto, erogati da MAXSTONE SRL con qualsiasi marchio commerciale, e/o al rilascio delle idonee garanzie bancarie.

2.5. MAXSTONE SRL si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

- se il Cliente risultasse inadempiente nei confronti di MAXSTONE SRL anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- se il Cliente non fornisse prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- se il cliente risultasse civilmente incapace;
- se il Cliente risultasse iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, fosse sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- se sussistessero motivi amministrativi, tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano o ostacolano l'attivazione del Servizio.

2.6. Fermo restando il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del D.lgs 206/2005 e s.m.l., esercitabile dal consumatore entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto, senza l'applicazione dei costi di cui all'art. 3.6 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, ed il diritto per il medesimo di recedere in qualsiasi momento con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, MAXSTONE SRL attiverà il Servizio con la tecnologia più avanzata disponibile. Al riguardo, solo se tecnicamente e non appena possibile, MAXSTONE SRL ha facoltà, ma non ha l'obbligo, previa Comunicazione al Cliente a mezzo posta elettronica, di effettuare l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile.

2.7. MAXSTONE SRL potrà installare presso i locali indicati dal Cliente le apparecchiature, di proprietà di MAXSTONE SRL, per l'accesso alla rete ("Apparecchiature").

2.8. Al fine di consentire ai tecnici autorizzati l'installazione delle apparecchiature e l'attivazione del Servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo di intervento, anche laddove sia necessario il passaggio in parti condominiali comuni o in aree in proprietà di terzi.

2.9. Contestualmente al buon esito dell'intervento di installazione, MAXSTONE SRL attiverà il Servizio richiesto. Ad avvenuta installazione ed attivazione, il collegamento ad Internet tramite il Servizio MAXSTONE SRL avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con la borchia ottica (ONT) o impianto in rame.

2.10. La tipologia di installazione, corrispondente al Servizio prescelto, descritta e disponibile in fase di acquisto, può essere:

- Standard: attivazione entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi, decorrenti dalla ricezione del Contratto firmato e di tutte le informazioni necessarie per l'attivazione dei Servizi stessi;
- Rapida: attivazione entro 13 giorni lavorativi, decorrenti dalla ricezione del Contratto firmato e di tutte le informazioni necessarie per l'attivazione dei Servizi stessi.

I tempi di installazione del Servizio sono garantiti al 90% dei casi, fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a MAXSTONE SRL e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore.

MAXSTONE SRL si riserva la facoltà, ove sia possibile, di provvedere all'attivazione del Servizio entro i primi 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, giorni durante i quali il Cliente ha ancora la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento di cui all'art. 2.3. Qualora il Cliente, in seguito all'installazione degli apparati entro il termine di 14 (quattordici) giorni decida di esercitare il diritto di ripensamento fino al termine del quattordicesimo, MAXSTONE SRL si impegna, diversamente da quanto indicato ai sensi dell'art. 3.6 delle presenti Condizioni Generali di Contratto ed unicamente per tale fattispecie, a non addebitare al Cliente alcun costo per la disinstallazione degli apparati successiva all'intervento di ripensamento.

Resta inteso che, selezionando la tipologia di installazione Rapida di cui all'art. 2.6, da considerarsi quale esplicito assenso all'installazione entro il quattordicesimo giorno, sia in caso di successivo ripensamento entro 14 (quattordici) giorni, sia in caso di recesso da parte del Cliente, i costi di disattivazione del Servizio di cui all'art. 3.6 verranno sempre applicati.

2.11. MAXSTONE SRL potrà richiedere il pagamento del contributo di attivazione Standard o Rapida, una tantum o con pagamento dilazionato, rispetto al corrispettivo mensile, come disciplinato nei materiali informativi dedicati all'offerta.

2.12. L'installazione standard e l'installazione rapida comprendono:

- Installazione di una borchia ottica o rame;
- Collegamento di un ONT alla borchia ottica, tramite bretella ottica o cavo di rete, a seconda della tecnologia usata;
- Collegamento del router MAXSTONE SRL (se richiesto in fase di Contratto) all'ONT.

Borchia Ottica, ONT ed eventuale router MAXSTONE SRL saranno collocati nel punto più vicino accessibile all'infrastruttura esistente, in prossimità dell'ingresso dell'unità, entro 2 metri dalla prima borchia telefonica eventualmente già esistente.

Nel caso in cui Borchia Ottica ONT ed eventuale router MAXSTONE SRL dovessero essere collocati (per necessità o per esplicita richiesta del Cliente) in punto diverso dal punto più vicino accessibile all'infrastruttura, il costo del ribaltamento dell'impianto telefonico e/o prolungamento ottico (fino a lunghezza massima del cavo di 20 metri) sarà di € 38,00 (trentotto/00) IVA esclusa.

Per tutte le tipologie di installazione (Standard e Rapida), qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto a quelli previsti o nell'ipotesi di esplicita richiesta da parte del Cliente, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al fine di consentire al Cliente medesimo di autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico. Qualora l'installazione richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti. In ogni caso, le attività da cui derivino oneri aggiuntivi per il Cliente saranno riportate nell'apposito "Rapporto tecnico di intervento" che, controfirmato dal Cliente per accettazione, giustificherà l'addebito dei relativi costi nella fattura emessa da MAXSTONE SRL in conformità all'art.8.

Qualora la sede/abitazione del Cliente sia situata in "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo) le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situate in "località disagiata" in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo elicottero, funivia, gattone delle nevi, aliscafo, etc.), il Cliente si impegna preventivamente a corrispondere al tecnico incaricato ogni onere derivante dall'esigenza di utilizzo del mezzo speciale eventualmente necessario per procedere all'installazione a regola d'arte, così come descritta nel presente articolo.

2.13. Le condizioni sopra elencate restano valide anche per eventuali interventi di riparazione guasti che dovessero verificarsi nel corso della vigenza del Contratto, nonché per le procedure di disinstallazione e ritiro di eventuali dispositivi forniti in comodato d'uso gratuito o noleggio.

2.14. Ad avvenuta installazione, il tecnico incaricato da MAXSTONE SRL rilascerà al Cliente copia del "Rapporto tecnico di intervento".

2.15. Al momento dell'attivazione del Servizio, MAXSTONE SRL indicherà al Cliente le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio stesso.

2.16. In caso di impossibilità di attivazione del Servizio, verificata direttamente dal tecnico autorizzato da MAXSTONE SRL in fase di installazione, il Contratto è da considerarsi risolto e nessun costo verrà addebitato.

2.17. In caso di cessazione del rapporto contrattuale, il Cliente è tenuto a restituire eventuali dispositivi accessori concessi da MAXSTONE SRL in comodato d'uso gratuito o a noleggio. Entro un periodo di giorni 30, sarà necessario riconsegnare il router e/o gli altri dispositivi a MAXSTONE SRL presso la sede oppure inviandolo a proprie spese tramite corriere a MAXSTONE SRL, via Sommacampagna 63 D/E - 37137 Verona. Il Cliente si impegna ad imballare correttamente il/i dispositivo/i e tutti i relativi accessori nella scatola in cui è stato ricevuto e consegnarlo al corriere ermeticamente chiuso. Resta inteso che nel caso in cui il Cliente non provvedesse alla restituzione degli apparati in comodato d'uso gratuito o noleggio entro 30 giorni dalla cessazione del Contratto, MAXSTONE SRL addebiterà al Cliente il valore corrispondente.

#### 3. DURATA DEL CONTRATTO - RECESSO

3.1. Il presente Contratto è a tempo indeterminato e avrà efficacia dalla data di attivazione dei Servizi, fatte salve diverse condizioni, ivi compresa durata minima come pattuita nel Contratto che prevale rispetto alle previsioni qui contenute.

3.2. Il cliente è informato che qualora sia stato pattuito nel Contratto un prezzo promozionale, uno sconto sugli abbonamenti o prevista la concessione in comodato gratuito dei beni strumentali e/o apparecchiature, potrà essere prevista una durata minima del Contratto (12 o 24 o 36 mesi) e ciò in ossequio a quanto stabilito all'art.1 decreto Bersani così come convertito e modificato dalla legge 40/2007. Se indicata una durata minima, il contratto alla scadenza si rinnoverà tacitamente per lo stesso periodo, qualora non pervenga formale disdetta nei termini di cui al successivo art. 3.3. Il cliente è altresì informato che, relativamente ai Contratti in promozione, è prevista una durata minima di 12 mesi, qualora non sia espressamente indicata una durata minima diversa.

3.3 Le parti hanno facoltà di recedere dal presente Contratto mediante disdetta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R o tramite posta elettronica certificata almeno 30 giorni prima della data di naturale scadenza. Farà fede la data di ricezione della disdetta.

3.4. Nel caso in cui il Contratto abbia una durata minima e il Cliente intenda recedere dal contratto prima della sua naturale scadenza, relativamente ai servizi C.S. (Carrier Selection) e C.P.S. (Carrier PreSelection), MAXSTONE SRL avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373 3° comma c.c. un importo pari alla media dei consumi effettuati nel semestre antecedente alla richiesta di recesso e moltiplicati per le mensilità residue alla scadenza.

3.5. Nel caso in cui il Contratto abbia una durata minima e il Cliente intenda recedere dal contratto prima della sua naturale scadenza, relativamente ai servizi di tipo ADSL, HDLSL, XDSL, WDSL, WEB, VOIP, COMODATO D'USO APPARATO/I, dovrà in ogni caso corrispondere a MAXSTONE SRL gli abbonamenti residui. I servizi oggetto di disdetta rimarranno attivi fino alla naturale scadenza, salvo esplicita richiesta scritta del Cliente di interruzione anticipata o immediata del Servizio. In questo caso gli abbonamenti residui fino alla naturale scadenza verranno fatturati anticipatamente in un'unica soluzione.

3.6. Per consentire al Cliente di usufruire del Servizio fino alla scadenza del Contratto, le procedure di disattivazione avverranno solo successivamente alla scadenza. Ciò comporterà l'addebito per l'erogazione dell'ulteriore periodo necessario alla disattivazione. Comunque non superiore a 30 gg.

3.7. Fermo restando quanto stabilito ai punti che precedono, il Cliente sarà altresì tenuto a contributi per chiusura tecnica/amministrativa del contratto sostenuti da MAXSTONE SRL di tutti i servizi erogati nell'importo di € 50,00.

3.8 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, tramite l'invio di comunicazione scritta da far pervenire completa di fronte e retro del documento d'identità del richiedente, a mezzo raccomandata A/R al seguente destinatario ed indirizzo: MAXSTONE SRL, via Sommacampagna 63 D/E - 37137 Verona - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo [maxstone@legalmail.it](mailto:maxstone@legalmail.it)

Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di MAXSTONE SRL della raccomandata A/R o della Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente.

3.9. Il Cliente riconosce e accetta che la disattivazione dei Servizi non determina, automaticamente, la riattivazione del Servizio di telefonia vocale e/o del servizio ADSL, Wireless, FTTC o FTTH con il precedente operatore o con altri operatori.

3.10. In caso di recesso dal Contratto, qualora il Cliente esprima a MAXSTONE SRL l'intenzione di trasferire il Servizio di telefonia vocale e/o il Servizio ADSL presso un altro operatore, MAXSTONE SRL rende disponibile al Cliente il codice di migrazione o di NP pura. Il Cliente dovrà inviare la richiesta di trasferimento direttamente all'operatore presso il quale desidera trasferire l'utenza.

3.11. In caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità del servizio di accesso ad Internet cui al documento integrativo alle presenti condizioni generali di Contratto, e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche legate a MAXSTONE SRL, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato nelle modalità e nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi. In caso di mancato ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, documentato attraverso il certificato ottenuto dal sistema di misurazione Ne.Me.Sys (www.misurainet.it/nemesys), il Cliente può recedere dal Contratto senza il pagamento del corrispettivo per la parte relativa all'accesso ad Internet con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni da comunicarsi a MAXSTONE SRL mediante raccomandata con avviso di ricevimento.

#### 4. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1. Il Servizio viene erogato da MAXSTONE SRL in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del Contratto. Al solo fine di evitare la saturazione della rete e di garantire comunque l'integrità e la sicurezza, MAXSTONE SRL, nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti, procede alla configurazione del Servizio e dei parametri di rete e può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). Nell'ipotesi di servizi che prevedano l'uso di IP dinamico, qualora le condizioni tecniche al momento dell'utilizzo dei suddetti non consentano tale associazione, MAXSTONE SRL si riserva la facoltà di fornire IP dinamico di tipo privato (secondo RFC1918 e 6598), al fine di garantire prestazioni qualitative equivalenti.

4.2. Al fine di salvaguardare la rete nell'interesse di tutti gli utenti, MAXSTONE SRL, a mezzo raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata, inviterà tutti coloro che utilizzino impropriamente la rete, a farne un utilizzo in linea con il profilo prescelto. Nell'ipotesi in cui, malgrado le ripetute segnalazioni di MAXSTONE SRL, in ordine al riscontro utilizzo improprio del Servizio da parte del Cliente, MAXSTONE SRL si riserva di intervenire secondo le modalità più idonee alla situazione.

4.3. In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati e/o alla rete funzionali all'erogazione del Servizio di MAXSTONE SRL, dovuti a caso fortuito o a forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, MAXSTONE SRL avrà facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento, in tutto o in parte, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a MAXSTONE SRL perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

4.4. MAXSTONE SRL inoltre, non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei servizi causati da:

- particolari condizioni atmosferiche;
- errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente;
- malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati e/o accessori del Cliente;
- manomissioni, interventi o riparazioni effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da MAXSTONE SRL;
- utilizzo del servizio in difformità o in violazione delle istruzioni ricevute da MAXSTONE SRL;
- forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi;
- provvedimenti legislativi, dell'autorità giudiziaria o amministrativa o di organismi di controllo;
- violazione da parte del Cliente di leggi e regolamenti;
- malfunzionamento dei terminali e/o delle apparecchiature utilizzati dal Cliente e non forniti da MAXSTONE SRL;

## CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI SERVIZI MAXSTONE SRL

- Mancata attivazione dei servizi entro i termini indicati nelle presenti Condizioni Generali, qualora il ritardo dipenda dalla mancata comunicazione da parte del Cliente a MAXSTONE SRL delle informazioni necessarie per l'attivazione dei servizi richiesti.

4.5. In caso di guasto alla rete dipendente da caso fortuito o forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, MAXSTONE SRL potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso. In tali casi, non sono imputabili a MAXSTONE SRL perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

4.6. Resta inteso che MAXSTONE SRL non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati da attività e/o decisioni governative e/o della pubblica amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibiscono l'erogazione del Servizio o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

4.7. MAXSTONE SRL non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del Servizio dovute a cause di forza maggiore e ogni altro evento di cui all'articolo 4.5. In nessun caso MAXSTONE SRL 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.

4.8. È in ogni caso esclusa la responsabilità di MAXSTONE SRL anche per eventuali vizi, ritardi e/o sospensioni nella fornitura del Servizio derivanti da inadempimenti o inefficienze di altri organismi di telecomunicazioni (ivi incluse interruzioni totali o parziali del servizio di accesso locale, terminazione o raccolta della chiamata).

4.9. È fatto comunque obbligo per il Cliente di informare tempestivamente - o comunque entro 5 giorni - MAXSTONE SRL circa ogni vizio, ritardo e/o sospensione nella fornitura del Servizio.

4.10. Il Cliente prende atto che, per quanto riguarda la fornitura della connettività Internet, la velocità nominale del collegamento dipende dalla qualità della rete di accesso Telecom Italia e/o di altro operatore terzo, nonché da quella dell'impianto di sua proprietà.

### 5. ASSISTENZA AMMINISTRATIVA, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI

5.1. Il servizio clienti MAXSTONE SRL garantisce le seguenti tipologie di assistenza:

- **Amministrativa:** per rispondere alle domande di natura commerciale relative agli ordini, all'attivazione del Servizio, alla gestione dell'abbonamento, ai pagamenti e alle fatture.
- **Tecnica:** per rispondere e risolvere problematiche relative alla funzionalità del Servizio stesso (disservizi, guasti, richieste di "how to").
- Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e al funzionamento del Servizio attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:
  - **Email:** in molti casi è molto utile poter mettersi in contatto tramite mail per allegare test, messaggi di errore ed altre problematiche che tramite altri metodi diventerebbe troppo complicato. Per contattarci tramite email scrivere ad [assistenza@maxstone.it](mailto:assistenza@maxstone.it)
  - **Telefonica:** il nostro personale è a disposizione per fornire consigli su come individuare e risolvere i problemi che si riscontrano nell'uso del servizio. Nella maggior parte dei casi il problema viene risolto in poco tempo seguendo semplici passi alla portata di tutti.
  - **Orari:** dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 13.00 e dalle ore 14.30 alle 18.30. Il numero da comporre per contattare l'assistenza è lo 045 6668051.
  - **TeleFax:** nel caso non fosse possibile usufruire dei precedenti servizi, potete inviare un fax con i vostri riferimenti e una breve descrizione del problema. Il numero fax a cui inviare la segnalazione è lo 045 6668050.
  - **Priorità:** tutte le segnalazioni fatte dai clienti vengono prese in carico in base all'effettiva priorità; ad esempio, un guasto che impedisce totalmente la navigazione viene preso in carico prima di un problema di velocità di linea (tempi di intervento 4 ore), ma a sua volta è secondario rispetto ad un guasto su ripetitore che ha la massima priorità.

5.2. MAXSTONE SRL confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 5.1, entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.

5.3. Con riferimento all'assistenza tecnica, MAXSTONE SRL assicura un servizio al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti o guasti sulla propria connessione MAXSTONE SRL, per garantire un ripristino delle normali funzionalità in tempi rapidi mediante le seguenti attività: gestione/ verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal cliente; verifica tecnica (analisi/ diagnosi/collauda) della segnalazione.

5.4. Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti la perfetta funzionalità del servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a MAXSTONE SRL, il suddetto intervento si definisce "intervento a vuoto". A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto e pertanto non imputabili a MAXSTONE SRL:

- presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili;
- errata configurazione dei parametri di rete da parte del cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto MAXSTONE SRL;
- personal computer e/o router del cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici;
- mancanza di alimentazione elettrica alla borchia ottica o ONT;
- cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici operati direttamente dal cliente o da terze parti non autorizzate.

Viene altresì considerato "intervento a vuoto", l'intervento del tecnico incaricato da MAXSTONE SRL finalizzato all'installazione o disinstallazione dell'impianto MAXSTONE SRL presso il luogo preventivamente concordato telefonicamente tra MAXSTONE SRL e il cliente, nell'ipotesi in cui il cliente non sia presente presso il luogo medesimo o nell'ipotesi in cui il cliente, pur essendo presente, non possa fare accedere il tecnico incaricato MAXSTONE SRL in spazi funzionali all'installazione o disinstallazione dell'impianto (es. spazi comuni condominiali).

5.5. Il cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto a MAXSTONE SRL previa indicazioni dello stesso nella relativa fattura; sarà obbligo del Cliente controfirmare il rapporto tecnico di intervento.

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

- Guasto borchia ottica;
- Guasto cavo/ connettori.

I clienti hanno inoltre diritto alle SLA come da Carta dei Servizi per la risoluzione dei soli guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal cliente e aventi causa MAXSTONE SRL.

5.7. Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i seguenti casi:

- cause di forza maggiore;
- mancato rilascio delle autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati;
- sede/abitazione del cliente situata in una "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di 1000 abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.);
- irripetibilità o impossibilità di accesso presso la sede/abitazione del cliente per cause imputabili allo stesso.

5.8. MAXSTONE SRL garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente lo stesso in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni. Nel caso in cui siano necessari i predetti interventi di manutenzione, MAXSTONE SRL si impegna a comunicare con almeno 24 ore di anticipo dall'intervento stesso, la data in cui gli stessi avverranno e, laddove possibile, la durata dei medesimi.

### 6. APPARECCHIATURE E DISPOSITIVI: NOLEGGIO, COMODATO D'USO GRATUITO E GARANZIA.

6.1. Qualora, in linea con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di MAXSTONE SRL di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte sul sito [www.maxstone.it](http://www.maxstone.it) e nei materiali informativi dedicati all'offerta.

6.2. Il Cliente metterà a disposizione di MAXSTONE SRL nei propri locali gli spazi necessari per l'installazione delle apparecchiature - anche per la ricezione e trasmissione radio - forniti di adeguato collegamento per l'energia elettrica a proprie spese; inoltre garantisce altresì a MAXSTONE SRL l'esistenza di condizioni ottimali per il funzionamento delle apparecchiature nonché il rispetto delle disposizioni di cui al D. lgs 81/2008 e di tutte le altre norme, disposizioni e regolamenti previsti in materia di sicurezza. Il Cliente potrà spostare le apparecchiature dal luogo di installazione solo previa autorizzazione scritta di MAXSTONE SRL. Inoltre il Cliente si obbliga ad utilizzare, a custodire e a conservare le apparecchiature con la massima diligenza, anche in base alle indicazioni di MAXSTONE SRL, nonché a non manomettere in alcun modo le apparecchiature installate da MAXSTONE SRL o comunque collegate all'utilizzo del Servizio da parte del Cliente stesso. In espressa deroga agli artt. 1805 e 1807 c.c., il Cliente sarà responsabile in caso di perimento o deterioramento delle apparecchiature per qualsiasi motivo.

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

- Interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da MAXSTONE SRL;
- Rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi;
- Danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione;
- Difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici);
- Utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

In tutti questi casi, è prevista una franchigia di € 35,00 (trentacinque/00) iva esclusa, per la sostituzione degli apparati in comodato d'uso gratuito o a noleggio.

6.4. In caso di difetti di funzionamento, il Cliente dovrà dare

tempestiva comunicazione al servizio Assistenza Clienti di MAXSTONE SRL. Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da MAXSTONE SRL o da personale autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso. Qualora, in caso di tentata consegna da parte di MAXSTONE SRL del dispositivo sostitutivo, il Cliente non si fosse reso disponibile al ritiro dello stesso, al Cliente sarà addebitato il costo di spedizione dell'eventuale ulteriore dispositivo richiesto, pari a € 15,90 IVA esclusa.

6.5. In caso di noleggio il canone dovrà essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e comprende, a meno di diversa indicazione, il Servizio di manutenzione hardware. Nei casi in cui le apparecchiature ed i dispositivi siano stati concessi in comodato d'uso gratuito, potrebbe essere prevista la corresponsione di un importo una tantum a titolo di contributo alla spesa, secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche della configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

6.6. Le apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio o comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di MAXSTONE SRL. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

6.7. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deterioramento o deterioramento determinato dal normale uso. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi ad alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da MAXSTONE SRL.

6.8. MAXSTONE SRL non sarà responsabile, se non nei limiti di cui all'art. 1812 c.c., di eventuali danni causati ai locali, a cose o a terzi per l'installazione, manutenzione o asportazione delle apparecchiature, né sarà tenuta al ripristino dei locali.

6.9. MAXSTONE SRL potrà concedere in appalto le proprie attività di installazione e manutenzione presso la sede del Cliente.

6.10. La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del rapporto connesso al noleggio e al comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a MAXSTONE SRL le apparecchiature noleggiate e/o in comodato d'uso gratuito entro il termine di 30 (trenta) giorni con le modalità indicate all'art. 2.17, fatti salvi i casi in cui MAXSTONE SRL, secondo la propria discrezionalità, comunicherà al Cliente di provvedervi autonomamente. Resta inteso che, nel caso in cui il Cliente non provvedesse alla restituzione degli apparati in comodato d'uso gratuito o noleggio entro 30 giorni dalla cessazione del Contratto, MAXSTONE SRL addebiterà al Cliente il valore corrispondente e/o una penale di € 25,00 (iva esclusa) per ogni ulteriore giorno di ritardo.

6.11. Il Cliente ha la possibilità di navigare in Internet e utilizzare il servizio voce anche con un modem diverso da quello fornito in comodato d'uso gratuito o noleggio da MAXSTONE SRL. In tal caso, il Cliente accetta che utilizzando un modem diverso da quello fornito da MAXSTONE SRL la qualità e la velocità del servizio di connettività potrebbero essere diverse da quelle attese e prospettate in sede di sottoscrizione del Contratto. MAXSTONE SRL si impegna a fornire assistenza gratuita in caso di problematiche esclusivamente legate alla linea MAXSTONE SRL. MAXSTONE SRL non è tenuta a fornire assistenza tecnica sull'installazione e la configurazione del modem e non risponde per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento del modem scelto autonomamente dal Cliente.

### 7. SERVIZI

7.1. OPZIONE VOCE L'opzione MAXSTONE SRL Voce è destinata esclusivamente a Clienti che abbiano già un Servizio di Accesso ad internet MAXSTONE SRL attivo e consente agli stessi di effettuare e ricevere telefonate.

7.2. Il Cliente prende atto che:

- La numerazione geografica assegnata è associata al suo domicilio fiscale;
- Il servizio VoIP può essere attivato per i soli residenti sul territorio nazionale;
- Nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, è possibile effettuare chiamate a numerazioni per servizi di emergenza solo all'interno del distretto telefonico dove è stata richiesta l'attivazione della numerazione geografica di appartenenza;
- Il servizio potrebbe non funzionare in caso di mancanza di elettricità presso il Cliente. Per tale motivo MAXSTONE SRL suggerisce fontemente di provvedere a fornire gli apparati di alimentazione a batteria.

7.3. Il Cliente prende atto ed accetta in modo esplicito che è vietato l'utilizzo nomadico dei Servizi al di fuori del distretto corrispondente al prefisso numerico sul quale verranno erogati i Servizi medesimi, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.11/06/CIR e sue successive modifiche e/o integrazioni, e che, in caso di fruizione dei Servizi mediante terminali che impiegano per l'accesso tecnologia radio, i Servizi potranno essere utilizzati solo entro l'area di copertura della cella radio ove è situato l'indirizzo del Cliente e della cella a quest'ultima adiacenti, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 415/07/CONS e sue successive modifiche e/o integrazioni.

7.4. Le Parti si danno reciproco atto, ai fini della destinazione della numerazione geografica assegnata al Cliente, che le "Numerazioni per servizi geografici" sono quelle che, nella successione delle cifre, contengono informazioni relative all'effettiva ubicazione fisica del punto terminale di rete dell'abbonato, cui tale numerazione è attribuita da parte dell'operatore di una rete pubblica di comunicazioni.

7.5. L'opzione MAXSTONE SRL Voce consente di ottenere una nuova numerazione o di migrare il proprio numero telefonico da un altro operatore telefonico.

7.6. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che il Servizio Voce, tra cui il servizio di Carrier Preselection e di Number Portability, sarà attivato ed erogato presso un Operatore terzo, titolare di Autorizzazione Operatore nazionale. Il Cliente autorizza MAXSTONE SRL a richiedere a tale Operatore terzo l'attivazione dei servizi di volta in volta necessari ad erogare il Servizio. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che per i servizi relativi alla Fonia o Fonia su IP cede le proprie numerazioni direttamente all'Operatore Nazionale terzo, con cui MAXSTONE SRL detiene contratti di reselling, pertanto la proprietà delle numerazioni è dell'Operatore terzo. Si intendono incluse nei

## CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI SERVIZI MAXSTONE SRL

servizi Fonia anche le pratiche di inserimento sugli elenchi telefonici nazionali.

7.7. MAXSTONE SRL offre e fornisce l'opzione Voce ai Clienti con un Servizio MAXSTONE SRL attivo, mediante una tra le seguenti modalità:

- l'opzione Voce è già inclusa gratuitamente nel servizio MAXSTONE SRL prescelto e pertanto compreso nel canone del servizio MAXSTONE SRL; in questo caso l'ordine relativo all'opzione Voce può essere inserito contestualmente all'acquisto del Servizio MAXSTONE SRL oppure successivamente al medesimo;
- il Cliente può scegliere di acquistare l'opzione Voce, contestualmente o successivamente, poiché nel servizio MAXSTONE SRL prescelto l'opzione medesima non è inclusa gratuitamente. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e alle tariffe è consultabile sul sito [www.maxstone.it](http://www.maxstone.it), nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

7.8. L'attivazione dell'opzione voce avverrà, in entrambi i casi sopra menzionati, solo a partire dall'attivazione effettiva del servizio di connettività MAXSTONE SRL e, dopo questa, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione da parte del Cliente di eventuali documenti richiesti, salvo impedimenti tecnici non imputabili a MAXSTONE SRL.

7.9. Per il funzionamento dell'opzione Voce, MAXSTONE SRL fornirà in comodato d'uso al Cliente un apposito apparato hardware dotato di porta analogica RJ-11 o porta ISDN RJ-45 per il collegamento di un apparato telefonico (telefono fisso, cordless o PBX).

7.10. MAXSTONE SRL indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione dell'opzione voce, i dettagli necessari per l'utilizzo.

7.11. Ai sensi delle Delibere AGCOM 274/07/CONS, 41/09/CIR, 23/09/CONS, 35/10/CONS, 52/09/CONS, il Cliente che intende migrare a MAXSTONE SRL, cambiando operatore, può mantenere il proprio numero telefonico, chiedendo a MAXSTONE SRL l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP"). Il servizio di SPP, compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica, è prestato da MAXSTONE SRL o da altri OLO nazionali (operatore recipient) unitamente ai costi del Servizio scelto e presuppone, inoltre, la collaborazione dell'operatore di provenienza (operatore donating) e/ o di altri operatori terzi di telefonia assegnatori della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica (operatore donor). Il Cliente dovrà richiedere a MAXSTONE SRL l'attivazione del servizio di SPP contestualmente all'ordine di acquisto dell'opzione voce, comunicandogli il suo codice di migrazione e copia dell'ultima bolletta del precedente operatore telefonico.

7.12. L'opzione voce, trattandosi di accessorio del servizio internet MAXSTONE SRL, avrà la medesima durata di quest'ultimo, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione del medesimo.

7.13. Resta inteso che il recesso, la risoluzione o la cessazione per qualsiasi causa del contratto relativo al Servizio Internet MAXSTONE SRL, comporterà, altresì, la risoluzione dell'opzione voce, secondo le modalità descritte all'articolo 11 del contratto medesimo.

7.14. MAXSTONE SRL ha altresì, la facoltà di recedere in qualsiasi momento dalla sola opzione Voce, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente ai sensi dell'art. 13.3 del Contratto.

7.15. Nel momento in cui intervenga il recesso da parte di MAXSTONE SRL, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo eventualmente dovuto per tutto il periodo di

fruizione dell'opzione voce. Qualora il Cliente vanti un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione dell'opzione Voce, terminato a seguito del recesso, MAXSTONE SRL provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento dell'opzione voce mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione della stessa.

7.16. In base all'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2 Aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dall'opzione Voce, in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - MAXSTONE SRL - Via Sommacampagna 63 D/E - 37137 Verona - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo [maxstone@legallmail.it](mailto:maxstone@legallmail.it). Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di MAXSTONE SRL.

7.17. Nell'ipotesi di cui all'art. 7.16, MAXSTONE SRL avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo fisso pari a € 24,40 (ventiquattro/40) IVA esclusa, per il ristoro dei costi sostenuti. In tal caso, resta inteso che la disattivazione dell'opzione da parte di MAXSTONE SRL avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.

7.18. MAXSTONE SRL riserva la facoltà di risolvere l'opzione voce, secondo le modalità previste nell'art.11.1, in tutte le seguenti ipotesi:

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

- Il Cliente utilizzi impropriamente il Servizio al fine di esercitare continuamente e professionalmente attività "outbound" di "teleselling" e/o "telemarketing".

In tutte le suddette ipotesi di utilizzo improprio dell'opzione Voce da parte del Cliente, senza incorrere in alcuna responsabilità, MAXSTONE SRL si riserva la facoltà di sospendere e/o di interrompere l'opzione qualora, entro 3 (tre) giorni dalla ricezione di espressa diffida a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica certificata il Cliente non interrompa immediatamente ogni condotta lesiva contestata. Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà di MAXSTONE SRL di agire nelle sedi giurisdizionali opportune a tutela dei propri diritti.

7.19. Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'opzione Voce non è paragonabile, quanto a tecnologia, ai servizi di telefonia tradizionali (PSTN), pertanto, in considerazione delle predette caratteristiche tecniche, MAXSTONE SRL non presta garanzie in ordine alla qualità delle chiamate nonché in ordine alla possibilità di comunicare con terzi in qualsiasi momento. In tal senso nessun danno potrà essere imputabile a MAXSTONE SRL.

7.20. Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che solo il corretto funzionamento del Servizio MAXSTONE SRL e la sussistenza delle condizioni tecniche minime di utilizzo previste per detto servizio consentono una regolare fruizione dell'opzione Voce.

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

7.22. Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza che la raggiungibilità di alcuni prefissi internazionali/speciali potrebbe essere temporaneamente o definitivamente inibita per motivi anti-frode o tecnici, anche dipendenti dai fornitori delle direttrici di traffico telefonico e non direttamente da MAXSTONE SRL.

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

7.24. In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati funzionali all'erogazione dell'opzione Voce di MAXSTONE SRL, dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, MAXSTONE SRL avrà facoltà di sospendere l'opzione Voce in ogni momento, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a MAXSTONE SRL perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

7.25. Il Cliente potrà comunicare a MAXSTONE SRL mediante una e-mail da inviare a [info@maxstone.it](mailto:info@maxstone.it) le eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

7.26. MAXSTONE SRL non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dell'opzione voce causati da:

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

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

7.28. In caso di guasto o disservizio nell'erogazione dell'opzione, per il ripristino della stessa non è previsto alcun vincolo temporale.

7.29. Per l'opzione Voce, il Cliente corrisponderà a MAXSTONE SRL, l'eventuale canone mensile, un eventuale importo una tantum a titolo di costo di attivazione e il costo relativo ai consumi mensili, il tutto come indicato nelle schede dei Servizi presenti sul sito [www.maxstone.it](http://www.maxstone.it). Al riguardo MAXSTONE SRL emetterà fattura in formato elettronico nella quale, in aggiunta al canone del Servizio MAXSTONE SRL prescelto, sarà inserita anche, la somma da corrispondere per l'utilizzo dell'opzione Voce.

7.30. Qualora l'opzione Voce venisse richiesta successivamente rispetto all'acquisto del servizio di accesso Internet MAXSTONE SRL, il Cliente dovrà corrispondere un importo a copertura delle spese di spedizione dell'apparato hardware in comodato d'uso.

7.31. **TRAFFICO TELEFONICO - CARRIER PRESELECTION (CPS) e VOIP** Ove possibile, il servizio potrà essere erogato nella modalità di Carrier Preselection (Preselezione Automatica dell'Operatore), attraverso l'istradamento automatico di tutte le chiamate effettuate dalla sede del Cliente o tramite il collegamento dati per la creazione di canali voce (VOIP).

Il Cliente delega MAXSTONE SRL alla richiesta di attivazione del servizio di Carrier Preselection/CPS (Preselezione Automatica dell'Operatore) o richiesta di Number Portability, da rivolgere a Telecom, od ad Operatori alternativi. MAXSTONE SRL valuterà sulla base di motivi tecnico-organizzativi il momento opportuno all'inizio di tale pratica e non sarà responsabile relativamente ai tempi dell'effettiva attivazione, poiché dipendono esclusivamente da Telecom o dai diversi operatori alternativi destinatari della richiesta. MAXSTONE SRL non potrà in nessun caso garantire l'attivazione delle richieste avanzate per conto del Cliente in quanto dipendenti da Telecom o altri operatori.

Qualora MAXSTONE SRL decida di installare le apparecchiature dette "Voice router" presso i locali del Cliente, MAXSTONE SRL fornirà in comodato d'uso al Cliente le apparecchiature, che resteranno tutte di esclusiva proprietà di MAXSTONE SRL e di cui il Cliente non potrà disporre; il Cliente dovrà informare tempestivamente MAXSTONE SRL di qualsiasi azione intesa da terzi su tali apparecchiature. Salvo il caso di dolo o colpa grave, MAXSTONE SRL non sarà responsabile di eventuali danni causati ai locali per l'installazione, manutenzione o esportazione delle apparecchiature né sarà tenuta al ripristino dei locali. Il Cliente non consentirà a terzi che non siano autorizzati per iscritto da MAXSTONE SRL di effettuare alcun tipo di intervento sulle apparecchiature.

Il Cliente autorizza MAXSTONE SRL alla richiesta di riattivazione del servizio di Carrier Preselection/CPS, da rivolgere a Telecom o ad Operatori alternativi, se disattivata durante il rapporto contrattuale sulla erogazione del servizio di traffico telefonico.

7.32. **CONNETTIVITÀ DI TIPO ADSL/XDSL** Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che relativamente all'attivazione della connettività di tipo ADSL/XDSL, l'abilitazione della linea dipende dalle disponibilità tecniche ed organizzative di Telecom o di altri operatori e che MAXSTONE SRL non è in alcun modo responsabile di qualsivoglia inconveniente, ritardo o malfunzionamento relativo alle attività di abilitazione e attivazione svolte da altri operatori. L'attivazione del servizio presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti: (a) Impianto telefonico abilitato alla connessione ADSL/XDSL (b) Personal Computer: il personal computer e gli accessori hardware utilizzati dal Cliente per fruire del Servizio dovranno essere conformi ai requisiti tecnici idonei alla connessione ADSL/XDSL ed essere dotati di porta compatibile col dispositivo di connessione installato (ethernet o USB); (c) Modem/Router: qualora il Cliente non abbia aderito ad un'opzione che consenta l'acquisto o la disponibilità in comodato d'uso di un modem o router, dovrà comunque poter disporre di un dispositivo (modem o router) compatibile con la connessione ADSL/XDSL; (d) Copertura Geografica: il Servizio è disponibile esclusivamente nelle aree geografiche indicate nel materiale informativo o anche nel sito web nello stesso indirizzo. Il Cliente prende atto che, qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità del servizio o di alcune opzioni o servizi aggiuntivi può essere soggetta a limitazioni, senza che nessuna responsabilità sia ascrivibile a MAXSTONE SRL. L'attivazione completa del servizio ADSL/XDSL sarà pianificata a seguito della verifica di fattibilità da parte di MAXSTONE SRL o da operatori alternativi e solo successivamente ad una fase di installazione e collaudo di funzionalità. Il Cliente è a conoscenza e prende atto che l'attivazione della connettività dipende dalle infrastrutture di Telecom spa, la quale non fornisce preventivamente alcuna informazione in merito al buon fine o meno dell'attivazione e pertanto il Cliente dichiara sin d'ora di rinunciare a qualsivoglia azione nei confronti di MAXSTONE SRL qualora la stessa non fosse fornita per cause ad essa non imputabili.

In caso di mancata attivazione dei servizi per motivi di carattere tecnico indipendenti da MAXSTONE SRL il contratto si risolverà di diritto senza alcuna penalità e responsabilità da parte di MAXSTONE SRL.

Il Cliente è altresì informato, che l'erogazione del servizio Adsl su una linea senza fonia, ossia una linea che non è associata ad alcun contratto di abbonamento telefonico POTS o ISDN Telecom Italia spa, comporterà per tutte le offerte ADSL l'integrazione in un canone aggiuntivo che verrà quantificato di volta in volta, secondo le indicazioni Agcom e tempestivamente comunicate al cliente. 7.33. **SERVIZI WEB, DOMINIO ED E-MAIL** MAXSTONE SRL provvederà, su incarico del Cliente, ad inoltrare la richiesta di registrazione da rivolgere alla Autorità a ciò preposta e/o ad Operatori alternativi, senza assumere nessuna responsabilità in caso di rigetto della richiesta di registrazione, ovvero di successiva revoca. In ogni caso, il Cliente è consapevole ed accetta che MAXSTONE SRL costituisce un mero tramite per l'involo della richiesta alle Autorità preposte o di altri operatori alternativi e non è considerata responsabile per qualsivoglia danno subito dal Cliente in relazione all'attività di registrazione di nome a dominio. Il Cliente è consapevole che i nomi a dominio registrati sono iscritti presso un registro pubblico tenuto dall'Autorità a ciò preposta, liberamente consultabile da chiunque ne abbia interesse.

Il dominio web&email consiste nella registrazione e mantenimento del nome a dominio richiesto, di uno spazio web e un numero di mail (relativi al dominio richiesto) di caselle postali esistenti per lo smistamento della posta elettronica proveniente sul dominio richiesto, come indicato nel materiale informativo. Il Cliente prende atto che la piena funzionalità delle caselle di posta presuppone l'accesso diretto ai pop MAXSTONE SRL. La data di scadenza delle mail coincide sempre con la data di scadenza del servizio di dominio. L'attivazione delle mail è subordinata all'accoglimento della domanda di attribuzione del dominio da parte dell'apposito organo competente. Il Cliente prende atto che la registrazione del dominio indicato non potrà essere effettuata, qualora lo stesso nome sia stato precedentemente registrato da terzi. MAXSTONE SRL non è in nessun caso responsabile del mancato accoglimento della domanda da parte dell'organo competente.

**7.34. CONNETTIVITÀ DI TIPO VOIP (VOICE OVER IP)**  
L'attivazione completa del presente servizio VOIP sarà pianificata a seguito della verifica di fattibilità da parte di MAXSTONE SRL o da operatori alternativi e solo successivamente ad una fase di installazione e collaudo di funzionalità.

Il nodo di collegamento Voip prevede l'intercomunicazione con più operatori di telecomunicazioni, pertanto eventuali disservizi non generati dall'infrastruttura MAXSTONE SRL non saranno in alcun modo imputabile alla stessa.

Il contributo di installazione prevede la fornitura di apparati Voice router/gateway per il numero di canali voce contrattualizzati. L'uso di materiali diversi e/o aggiuntivi sarà preventivato a parte a seguito del sopralluogo. Il cliente sarà informato tramite fax o in forma telematica sulla attivazione dei servizi dati e fonia.

Il cliente dovrà provvedere a spese proprie a interfacciare le apparecchiature al proprio centralino telefonico (pbx).

La predisposizione tecnica e i processi per la portabilità delle linee telefoniche e l'abilitazione delle stesse alla connessione con tecnologia VOIP è effettuata allo stato da Telecom, ed eventualmente da altri operatori e, pertanto, non dipende in alcun modo dall'attività di MAXSTONE SRL.

Se il cliente non è attualmente in copertura geografica ma la fase di attivazione per l'erogazione del servizio VOIP non esclude la possibilità dell'erogazione del servizio fonia, in tal caso il servizio di fonia sarà automaticamente fornito in modalità Carrier Preselection (CPS) alle medesime condizioni economiche del listino traffico telefonico previsto. MAXSTONE SRL non fornisce garanzie sulla qualità delle comunicazioni in merito a perdite o a ritardi delle connessioni o a qualsiasi altra imperfezione e non si assume alcuna responsabilità al riguardo. Il Servizio è fornito in tecnologia Voice over IP. L'utilizzo del Protocollo IP per il trasporto della voce risente degli stessi fenomeni che si possono riscontrare sulla rete Internet, a seconda delle fasce orarie, della qualità e velocità sulla propria connessione alla rete. La qualità del Servizio Voce può essere influenzata dal livello di congestione della rete, nonché dallo scaricamento di dati in corso o applicazioni da siti FTP od uso contemporaneo di altri sistemi peer-to-peer; si consiglia di interrompere queste operazioni per ottenere una qualità migliore.

In caso di mancata attivazione dei servizi per motivi di carattere tecnico indipendenti da MAXSTONE SRL il contratto si risolverà di diritto senza alcuna penalità e responsabilità da parte di MAXSTONE SRL.

**7.35. CONNETTIVITÀ DI TIPO WIRELESS VIA RADIO (WDSL)**  
L'attivazione completa del servizio WDSL sarà pianificata a seguito della verifica di fattibilità da parte di MAXSTONE SRL o da operatori alternativi e solo successivamente ad una fase di installazione e collaudo di funzionalità.

Il nodo di collegamento WDSL prevede l'intercomunicazione con più operatori di telecomunicazioni, pertanto eventuali disservizi non generati dall'infrastruttura MAXSTONE SRL non saranno in alcun modo imputabili alla stessa.

Il contributo di installazione prevede la fornitura di apparati Radio in comodato uso. L'uso di materiali diversi e/o aggiuntivi sarà preventivato a parte a seguito del sopralluogo.

Il cliente sarà informato tramite fax od in forma telematica sull'attivazione dei servizi dati.

In caso di mancata attivazione dei servizi per motivi di carattere tecnico indipendenti da MAXSTONE SRL il contratto si risolverà di diritto senza alcuna penalità e responsabilità da parte di MAXSTONE SERVICE SRL.

## 8. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

8.1. Ai sensi dell'art. 1 del Decreto Legislativo del 5 agosto 2015, n. 127, a far data dall'entrata in vigore del Decreto Legislativo stesso, le fatture originali saranno inviate al Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate (SdI); in particolare, i Clienti privati o titolari di partita IVA che rientrano nel "regime di vantaggio" (di cui all'art. 27, commi 1 e 2, del D.L. 178 del 2011, n. 98) o a cui si applichi il "regime forfettario" (di cui all'art. 1, commi da 54 a 89, della legge 23 dicembre 2014, n. 190), o che rientrino nella categoria di produttore agricolo (di cui all'art. 34, comma 6, del DPR 26 ottobre 1972, n.633) potranno visualizzare e scaricare le fatture elettroniche nell'area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate. In caso contrario, le fatture saranno inviate all'indirizzo corrispondente al codice destinatario o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata comunicati dal Cliente a MAXSTONE SRL. In caso di impossibilità di recapito secondo tali modalità, saranno in ogni caso disponibili nell'area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate. Inoltre, in aggiunta alla fattura originale di cui sopra, MAXSTONE SRL invierà o renderà disponibile all'interno dell'area Cliente sul sito [www.maxstone.it](http://www.maxstone.it) al Cliente una copia della fattura elettronica non avente valore fiscale ("copia di cortesia della fattura").

8.2. Per il Servizio erogato, il Cliente verserà a MAXSTONE SRL il canone corrispondente alla tipologia di abbonamento prescelto, unitamente ad un importo a titolo di costo installazione, standard o rapida (in base alla tipologia prescelta), così come indicato sul sito [www.maxstone.it](http://www.maxstone.it) e nei materiali informativi dedicati all'offerta. Al riguardo MAXSTONE SRL emetterà fattura in formato elettronico ed invierà all'indirizzo e-mail segnalato dal Cliente in fase di sottoscrizione del Contratto, copia di cortesia della fattura in formato digitale, il Cliente potrà altresì richiedere espressamente l'invio della copia di cortesia della fattura in versione cartacea all'indirizzo di fatturazione indicato in fase di sottoscrizione del Contratto, al costo di € 2,50 (due/50) IVA esclusa. In caso di messa a disposizione della copia di cortesia della fattura mediante invio per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità dell'indirizzo e-mail comunicato in fase di adesione al Contratto o in un momento successivo. L'indirizzo si presumerà corretto e tutte le comunicazioni inviate da MAXSTONE SRL all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a MAXSTONE SRL eventuali variazioni dell'indirizzo. Il Cliente esonera MAXSTONE SRL da ogni responsabilità derivante dall'utilizzo dell'indirizzo, compreso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'accesso non autorizzato di terzi all'indirizzo stesso.

8.3. Il pagamento del canone connesso al Servizio MAXSTONE SRL potrà essere corrisposto mediante le seguenti modalità:

- Con addebito diretto SEPA Direct Debit, con pagamento mensile posticipato 30 gg DFFM. Il primo pagamento sarà comprensivo di eventuali importi una tantum;
- Con pagamento annuale anticipato rinnovabile, da effettuarsi tramite bonifico bancario.

8.4. La fatturazione verrà emessa con cadenza mensile, salvo diversamente pattuito con il Cliente e indicato nel fronte del Contratto. Nel caso in cui, per motivi tecnici o dovuto a cause di forza maggiore, non sia possibile emettere fattura con i dati reali di consumo, MAXSTONE SRL emetterà al Cliente una fattura di acconto forfettaria sulla base dei consumi medi dei mesi precedenti, da conguagliare non appena la situazione tecnica verrà recuperata. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi fatturati entro la data di scadenza della fattura, con le modalità prescelte tra quelle messe a disposizione da MAXSTONE SRL ed è tenuto a comunicare tempestivamente a MAXSTONE SRL ogni variazione intervenuta (ad esempio, cambio del numero di conto corrente).

8.5. I pagamenti di importi da parte di conto del Cliente non attribuisce ai terzi alcun diritto nei confronti di MAXSTONE SRL.

8.6. Salvo i casi previsti dall'art. 8.10, le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione o la risoluzione del Contratto.

8.7. Conformemente a quanto previsto dalla delibera 179/03/CSP, MAXSTONE SRL si riserva la facoltà di addebitare al Cliente:

- I costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza del conto corrente su cui il Cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture;
- Un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del Cliente;
- Un importo una tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente.

Gli importi di tali costi saranno pubblicati nella sezione "Per il Consumatore" del sito [www.maxstone.it](http://www.maxstone.it) e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti da MAXSTONE SRL.

8.8. Decorso inutilmente il termine per il pagamento del canone o alla contabilizzazione di eventuali insoluti, MAXSTONE SRL si riserva la facoltà di sospendere il Servizio con effetto immediato, provvedendo a diffidare il Cliente di corrispondere l'importo dovuto, comprensivo degli interessi di mora maturati, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dal ricevimento della diffida.

8.9. Decorso inutilmente il termine di cui al precedente 8.8 senza che sia intervenuto il pagamento, MAXSTONE SRL avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., (con effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente). È salvo il diritto di MAXSTONE SRL 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, MAXSTONE SRL si riserva la facoltà di sospendere il Servizio o risolvere il Contratto qualora il Cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti di MAXSTONE SRL, anche per servizi diversi da quello oggetto del presente contratto, erogati da MAXSTONE SRL con qualsiasi marchio commerciale.

8.10. In caso di reclamo del Cliente per addebiti presenti in fattura, il pagamento dell'importo contestato può essere sospeso fino alla definizione del reclamo. In caso di esito negativo per il Cliente, MAXSTONE SRL potrà sospendere il Servizio o risolvere il Contratto, recuperando quanto dovuto dal Cliente. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nel caso di

sospensione dei servizi a lui imputabile ed è altresì tenuto al pagamento regolare delle fatture successive a quella oggetto di reclamo. Il recupero di tali importi sarà maggiorato di una somma determinata ai sensi della delibera Agcom 179/03/CIR e successive modifiche. Eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il Servizio dovranno essere inoltrate a MAXSTONE SRL entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione del conto telefonico, tramite raccomandata A/R o tramite Posta Elettronica Certificata, con indicazione delle voci e degli importi contestati. MAXSTONE SRL esaminerà il reclamo e, in caso di rigetto, fornirà risposta entro 45 giorni dal ricevimento del medesimo. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, MAXSTONE SRL provvederà a riaccreditarne gli importi non dovuti eventualmente applicando gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi e/o dalle normative vigenti. In difetto, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo.

8.11. Clausola "solve et repete". Per quanto stabilito dall'art. 1462 del C.C. il Cliente non potrà in nessun caso sospendere o ritardare i pagamenti alle scadenze stabilite nelle fatture inviate, pretendere sconti, proroghe, riduzioni, eccepire inadempimenti, chiedere la risoluzione del Contratto, rimborsi e risarcimento danni, prima di aver adempiuto alle proprie obbligazioni, secondo il principio "solve et repete".

8.12. In caso di mancato pagamento, totale o parziale, dei corrispettivi dovuti secondo il Contratto, MAXSTONE SRL addebiterà al Cliente interessi di mora nella misura del tasso legale come stabilito dal D.Lgs. n.231 del 9 ottobre 2002 e successive modifiche e avrà facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi o risolvere il Contratto a suo insindacabile giudizio per quanto previsto dai successivi artt. 10 e 11. Recupero spese bancarie € 1,50. Recupero spese insoluto € 10,00.

8.13. Il cliente, a cui il Servizio è stato sospeso, per ottenere il ripristino è tenuto a corrispondere a MAXSTONE SRL quanto dovuto per capitale, interessi e spese di riattivazione. I Servizi saranno riattivati il prima possibile o comunque nell'arco di 72 ore, compatibilmente con le esigenze tecniche e organizzative di MAXSTONE SRL e dei rispettivi operatori di appoggio.

8.14. Qualora vengano sospese le forniture dei Servizi di cui al Contratto, per errore ascrivibile a MAXSTONE SRL, il cliente ha diritto ad un'indennizzo pari a € 2,5 (due/50) per ogni giorno lavorativo di indebita sospensione sino a un massimo di € 100,00. Tale indennizzo non verrà corrisposto se il Cliente non provvederà a comunicare a MAXSTONE SRL il disservizio stesso entro 3 giorni. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da MAXSTONE SRL considerato che i servizi erogati sono condizionati dalla disponibilità tecnica e amministrativa di Telecom Spa e altri operatori. Nessun indennizzo è dovuto qualora i servizi siano interrotti e/o cessati per cause imputabili all'operatore di telecomunicazioni fornitore di MAXSTONE SRL.

8.15. Il cliente ha diritto con il suo consenso di far inserire i propri dati personali, anche limitatamente a quelli strettamente necessari all'identificazione, negli elenchi disponibili al pubblico ed aggiornati periodicamente, su supporto cartaceo o elettronico, in conformità della normativa vigente in materia ed alle delibere e ai provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni, del Garante per la protezione dei dati personali e delle altre Autorità competenti. Il cliente che

abbia prestato il proprio consenso, ai sensi dell'art.21.1., può esercitare nei confronti di MAXSTONE SRL i diritti previsti dalla vigente normativa. MAXSTONE SRL è l'esclusiva titolare del trattamento dei dati personali del Cliente ed è responsabile dell'esattezza, della veridicità, dell'integrità, della conformità alle manifestazioni di volontà degli interessati dei dati stessi. In conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia e delle delibere e provvedimenti di cui sopra. In caso di errore nell'inserimento nell'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza, del numero telefonico indicato nella richiesta, MAXSTONE SRL corrisponderà una indennità pari a 2 (due) mensilità del canone corrisposto dal Cliente e in caso di omissione nell'inserimento nell'elenco abbonati tale indennizzo sarà pari a 3 (tre) mensilità. MAXSTONE SRL non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco ad essa non imputabili né della veridicità di titolo o qualifiche ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal cliente a MAXSTONE SRL, né della eventuale omissione di terzi.

8.16. Il cliente riconosce che le indennità previste dagli artt. 8.13 e 8.14 costituiscono le uniche forme di indennizzo a valere per qualsivoglia titolo e causa valendo anche a titolo di penale contrattuale nei confronti di MAXSTONE SRL per eventuali inadempimenti, interruzione dei servizi, ritardi di cui al Contratto. Per il riconoscimento delle indennità il Cliente dovrà dimostrare che i disservizi sono stati causati esclusivamente dall'operato di MAXSTONE SRL e la richiesta dovrà pervenire a mezzo lettera raccomandata A/R. MAXSTONE SRL deterrà le indennità dovute al Cliente a partire dalla prima fattura utile operando la compensazione ovvero provvederà alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto, salvo conguagli. Con il pagamento delle indennità il Cliente non avrà nulla a pretendere per alcuna ragione, diritto o causa nei confronti di MAXSTONE SRL per perdita, danno o lesione, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili tra i quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, perdite economiche/finanziarie, di affari, ricavi e di utili e/o avviamento commerciale, comunque inerenti o connessi al cattivo funzionamento, sospensione o interruzione dei servizi di cui al contratto.

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

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

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

9.2. MAXSTONE SRL comunicherà a mezzo posta elettronica ai Clienti le modifiche di cui all'art. 9.1 con adeguato preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto.

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

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

10.1. Il Cliente si impegna a fornire a MAXSTONE SRL, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica, anche certificata, attivo. Il Cliente si obbliga successivamente ad avvisare di ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente inviandone comunicazione ad [amministrazione@maxstone.it](mailto:amministrazione@maxstone.it).

10.2. Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio router e PC abbiano una corretta configurazione, occupandosi di impostare correttamente il software di collegamento. Il Cliente potrà a tal fine contattare l'Assistenza tecnica di MAXSTONE SRL.

10.3. Il Cliente si obbliga a non consentire a terzi non autorizzati dallo stesso l'uso del Servizio e/o delle apparecchiature. Il Cliente sarà comunque responsabile per il pagamento di quanto fatturato da MAXSTONE SRL.

10.4. Il Cliente si obbliga a utilizzare per il collegamento alla rete MAXSTONE SRL unicamente le apparecchiature fornite da MAXSTONE SRL o comunque sistemi di accesso, linee, cavi o altre apparecchiature omologate o autorizzate in ottemperanza alla normativa vigente. Il Cliente si obbliga inoltre ad osservare le indicazioni tecniche fornite dal produttore per l'utilizzo delle apparecchiature e da MAXSTONE SRL per l'utilizzo del Servizio.

10.5. Il Cliente si obbliga a non effettuare direttamente e/o tramite terzi interventi sulle modalità di utilizzo del Servizio senza previa autorizzazione scritta di MAXSTONE SRL.

10.6. Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati forniti al momento dell'attivazione del Servizio per l'esecuzione del presente Contratto e terrà MAXSTONE SRL indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

10.7. È fatto obbligo al Cliente di comunicare a MAXSTONE SRL, all'atto della conclusione del Contratto di Servizio, i propri dati anagrafici nonché di indicare le generalità dell'utilizzatore del Servizio e il luogo ove le apparecchiature necessarie per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocate, garantendo che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati.

10.8. Il vietato in particolare trasferire gli accessori hardware necessari per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione. Il Cliente si impegna altresì ad impiegare le credenziali di accesso al Servizio in maniera corretta, utilizzando solo presso la sede geografica di installazione cui le stesse si riferiscono.

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

10.10. Il Cliente si obbliga a non utilizzare il Servizio né a permettere a terzi di utilizzare il Servizio per fini illeciti o vietati dalla Legge e, comunque, per effettuare comunicazioni o/o diffondere materiale che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o ad altri utenti della Rete. Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne MAXSTONE SRL da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anomalo del Servizio, anche qualora causato da terzi attraverso l'utilizzo delle proprie credenziali, nonché da ogni pregiudizio, pretesa azione e/o richiesta di risarcimento danni, avanzata nei confronti di MAXSTONE SRL che trovi causa o fondamento in azioni od omissioni riconducibili al Cliente o che siano conseguenza della non osservanza o/o violazione delle disposizioni previste dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.

10.11. Il Cliente garantisce di essere proprietario dei dispositivi necessari per usufruire del Servizio o di essere stato autorizzato all'utilizzo degli stessi.

10.12. Il Cliente dichiara di conoscere i rischi di sicurezza informatica, privacy e distruzione dei dati archiviati in supporti magnetici, derivante da una connessione permanente ad Internet.

10.13. Il Cliente sarà responsabile nei confronti di MAXSTONE SRL in relazione all'adempimento delle norme in tema di prevenzioni sugli infortuni nel posto di lavoro, di sicurezza e prevenzione degli incendi, nonché delle norme tecniche per l'espletamento della propria attività e, pertanto, garantisce al personale di MAXSTONE SRL, che accederà ai locali del Cliente, l'esistenza di idonee misure di sicurezza.

10.14. Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio a mezzo raccomandata A/R a MAXSTONE SRL l'eventuale sottoscrizione di un altro contratto con un Operatore di Accesso alternativo.

10.15. Se i servizi oggetto del presente contratto e in particolare l'accesso alla rete fonia, dati e alla posta elettronica, rivestono importanza fondamentale per l'attività del Cliente, quest'ultimo sarà tenuto a suo esclusivo rischio, cura e spesa, a dotarsi di adeguate misure tecniche e organizzative per supplire a eventuali indisponibilità dei servizi, ivi comprese, a mero titolo esemplificativo, linee di accesso aggiuntive, servizi di backup, posta elettronica certificata ecc.

10.16. Il Cliente si obbliga a custodire diligentemente e mantenere segreti i codici di accesso (User ID e password), procurando di informare tempestivamente MAXSTONE SRL di qualsiasi fatto che renda tali dati conoscibili a terzi e di qualsiasi uso non autorizzato degli stessi, facendosi carico di ogni responsabilità per le conseguenze/o i danni causati per il tramite dell'utilizzo dei Servizi Internet mediante la User ID e password i codici d'accesso forniti da MAXSTONE SRL. La stessa avrà facoltà di sospendere o modificare senza preavviso l'uso della User ID e della password in caso di uso improprio o non autorizzato delle stesse.

10.17. Il Cliente potrà utilizzare lo spazio web FTP messo a disposizione e relative e-mail fornite da MAXSTONE SRL mediante l'accesso ad Internet, immettendo le Informazioni. Il Cliente assicura che le Informazioni sono nella sua legittima disponibilità e non violano le leggi o i regolamenti vigenti o i diritti di terzi e, specificamente, diritto d'autore, segni distintivi,

brevetto per invenzioni industriali e assicura che non presentano forme e/o contenuti a carattere osceno, blasfemo e/o diffamatorio.

Il Cliente mantiene l'esclusiva titolarità delle Informazioni immesse, assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle Informazioni medesime, con espresso esonero di MAXSTONE SRL da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di MAXSTONE SRL in ipotesi di pubblicazione illegittima o, comunque, non autorizzata di contenuti o informazioni immesse nello Spazio Web FTP o mail a disposizione del Cliente. Il Cliente si obbliga a sollevare e tenere indenne MAXSTONE SRL da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute da MAXSTONE SRL quale conseguenza di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente agli obblighi e garanzie previste in questo articolo e comunque connesse alla immissione delle informazioni nello Spazio Web FTP e mail, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo. Qualora le Informazioni abbiano carattere di comunicazione pubblicitaria il Cliente garantisce che le stesse siano conformi ad ogni disposizione vigente in materia.

Il Cliente prende atto che MAXSTONE SRL si conforma al Codice di Autodisciplina Pubblicitaria e quindi conferma anche da parte sua che le regole del Codice di Autodisciplina saranno considerate vincolanti accettando pertanto le decisioni del Giuri e del Comitato di Controllo. Qualora le Informazioni abbiano carattere di stampa o stampato ex Articolo 1, Legge 8 febbraio 1948, n. 47, a queste si applicheranno le disposizioni vigenti in materia di stampa e i relativi adempimenti saranno di esclusivo onere del Cliente che si impegna inoltre a dare la relativa informativa a MAXSTONE SERVICE SRL.

#### 11. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

11.1. In caso di inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni di cui al precedenti articoli 10 (Obbligazioni e garanzie da parte del cliente), articolo 8 (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti) e nell'ipotesi di cui all'art. 2.10, relativa all'impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili a MAXSTONE SRL, il Contratto si risolverà di diritto ex articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata A/R o posta elettronica all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.

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

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

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

12.1. Ai sensi degli artt. 12-14 del Regolamento UE 2016/679, MAXSTONE SRL informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali da esso forniti potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da MAXSTONE SRL - Via Sommacampagna 63 D/E - 37137 Verona. Il titolare del trattamento è MAXSTONE SRL, la quale ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o DPO) disponibile all'indirizzo [dpo@maxstone.it](mailto:dpo@maxstone.it) per qualunque informazione inerente al trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare, tra cui la richiesta dell'elenco dei responsabili che trattano dati per conto del Titolare stesso. Il trattamento è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto e non necessita del consenso del Cliente. Ai sensi degli artt. 15-21 del Regolamento UE 2016/679, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra i quali la possibilità di consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare medesimo: MAXSTONE SRL - Via Sommacampagna 63 D/E - 37137 Verona. Per ogni altra informazione riguardante il trattamento dei dati personali, si rimanda all'informativa pubblicata sul sito <https://www.maxstone.it/privacy/>.

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

12.3. Il Cliente può consentire a MAXSTONE SRL di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: inviare newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario su prodotti e servizi offerti da MAXSTONE SRL; inviare offerte commerciali dei marchi MAXSTONE SRL o di prodotti di terzi promossi da MAXSTONE SRL.

12.4. Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, MAXSTONE SRL adoterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.

## CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI SERVIZI MAXSTONE SRL

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

12.6. Il Cliente potrà comunicare a MAXSTONE SRL tramite mail a [info@maxstone.it](mailto:info@maxstone.it) eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

### 13. DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI

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

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

13.3. MAXSTONE SRL effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'art. 10.1.

13.4. Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a MAXSTONE SRL mediante lettera raccomandata da indirizzare a MAXSTONE SRL, via Sommacampagna 63 D/E - 37137 Verona - o mediante posta elettronica certificata.

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

### 14. DIVIETO DI CESSIONE

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

### 15. RECLAMI E CONCILIAZIONI

15.1. Il Cliente può inviare reclami relativi all'erogazione del Servizio inviando una raccomandata A/R a MAXSTONE SRL, via Sommacampagna 63 D/E - 37137 Verona o mediante posta elettronica certificata.

15.2. Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra MAXSTONE SRL ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo obbligatorio di conciliazione avanti l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto stabilito dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". All. A - Delibera 203/18/CONS, al fine di addivenire ad una soluzione conciliativa della stessa controversia.

### 16. NORMATIVA FISCALE

16.1. Il presente Contratto ha per oggetto operazioni soggette ad IVA. Pertanto, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633 e del

D.P.R. 26 aprile 1986, n.131, esso è soggetto a registrazione solamente in caso d'uso e con il pagamento dell'imposta in misura fissa ai sensi del citato D.P.R. 26 aprile 1986, n.131.

### 17. FORO COMPETENTE

17.1. Il presente Contratto è regolato dal diritto italiano.

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

Luogo

Data

Firma

### Accettazione Clausole

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Cod. Civ., il Cliente dichiara di aver letto attentamente e approvare specificatamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Contratto: 2 (Conclusioni del Contratto e Attivazione del Servizio); 3 (Durata del Contratto e Recesso); 4 (Condizioni e limitazioni per l'utilizzo del servizio); 5 (Assistenza, segnalazione guasti e interventi a vuoto); 6 (Apparecchiature a noleggio o in comodato d'uso gratuito); 7 (Servizi); 8 (Corrispettivi, fatturazione, pagamenti);

9 (Modifica delle Condizioni Contrattuali e variazioni nell'erogazione del Servizio);

10 (Obblighi e garanzie da parte del Cliente); 11 (Clausola risolutiva espressa); 13 (Disposizioni varie e comunicazione modifiche); 14 (Divieto di cessione);

15 (Reclami e Conciliazioni); 17 (Foro competente).

Luogo

Data

Firma