

**1. Oggetto del Contratto.**

1.1. MavianMax S.r.l. con sede legale in Via Ammiraglio Mirabello, n. 6 CAP 15057 Tortona, P.IVA e C.F. 074504968, REA REA AL-25014, e-mail info@mavianmax.it, portale www.mavianmax.it e posta elettronica certificata (PEC) MAVIANMAXSRL@legaimail.it (Operatore MavianMax) offre servizi di telecomunicazione al pubblico e fornirà al Cliente i Servizi e gli Apparatii individuati nella proposta di contratto (anche Proposta), che con la documentazione informativa e l'offerta tecnico-commerciale di cui alla Scheda Servizio, le presenti Condizioni Generali e la Carta dei Servizi, costituisce il contratto (di seguito nel complesso: Contratto).

1.2. Il Contratto sostituisce eventuali accordi già in essere tra le parti per la fornitura dei Servizi e Apparatii, e si applica, come modificato ai sensi dell'art. 17, anche ai Servizi e Apparatii successivamente richiesti durante la sua vigenza.

1.3. Il Cliente, se persona fisica, dichiara nella Proposta se stipula il Contratto per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale e, in tal caso, è tutelato quale Cliente Consumatore dal D. Lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i. (Codice del Consumo). Non è Cliente Consumatore chi fornisce partita IVA ai fini della fatturazione.

**2. Autorizzazioni e normativa.**

2.1. MavianMax fornisce i Servizi in forza di idonea autorizzazione generale ai sensi del D.lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i. (Codice delle Comunicazioni elettroniche).

2.2. La fornitura dei Servizi è soggetta a disposizioni di legge e regolamentari, italiane e comunitarie (Legge), incluse le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e le decisioni del Garante per la Protezione dei dati personali (Garante).

**3. Conclusioni del Contratto.**

3.1. Il modulo contenente la Proposta di Contratto, debitamente compilato, datato e sottoscritto, è sottoposto dal Cliente per accettazione a MavianMax, presso la sede legale di quest'ultima, gli eventuali esercizi commerciali che ne offrano i Servizi o soggetti a ciò autorizzati da MavianMax (Rete di Distribuzione), oppure con i mezzi di comunicazione a distanza previsti dalla Legge (del. 664/06/CONS e s.m.i.), nel rispetto delle procedure e indicazioni fornite da MavianMax allo scopo. Qualora la Proposta del Cliente sia sottoposta a MavianMax per via telematica e senza scambio di messaggi di posta elettronica o comunicazioni individuali equivalenti (anche Ordine), MavianMax, senza ingiustificato ritardo, accusa ricevuta dell'Ordine per via telematica mettendo a disposizione del Cliente le informazioni di cui alla Legge (art. 13, comma 2, d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70 e s.m.i.). Resta inteso che tale ricevuta non costituisce accettazione dell'Ordine salvo sia diversamente specificato. La Proposta del Cliente non Consumatore è irrevocabile.

3.2. Il Cliente è responsabile della completezza, veridicità, esattezza delle dichiarazioni e dei dati indicati nella Proposta e riconosce all'Operatore il diritto di effettuare ricerche volte a verificarne l'attendibilità, nonché a reperire ulteriori informazioni necessarie per l'attivazione dei Servizi, nel rispetto della Legge. Il Cliente ha l'obbligo e l'onere di comunicare tempestivamente per iscritto all'Operatore eventuali variazioni dei dati indicati nella Proposta.

3.3. Il Contratto si intende concluso e ha efficacia da quando MavianMax comunica per iscritto al Cliente la propria accettazione, o manifesta la propria accettazione attraverso l'attivazione dei Servizi, o la consegna di apparati oggetto del Contratto.

3.4. MavianMax ha facoltà di non accettare la Proposta e di non procedere all'attivazione dei Servizi in presenza di circostanze atte a ostacolare il regolare adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto e dalla Legge e in ogni caso, qualora:

- il Cliente non abbia indicato, o l'abbia fatto in maniera inesatta, incompleta, illeggibile o non veritiera: la propria identità, i propri dati anagrafici, il proprio domicilio o residenza/sede legale, la propria qualità di rappresentante o di mandatario di altro soggetto ed i relativi poteri;
- il Cliente o chi ha sottoscritto la Proposta risulti: non univocamente identificato tramite un documento di identità, minorenni, privo della capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto, non titolare della linea di accesso locale al Cliente tramite la quale vanno erogati i Servizi, privo della disponibilità dei locali nei quali chiede di attivare i Servizi;
- il Cliente o un amministratore o socio illimitatamente responsabile risulti: iscritto nel registro dei protesti, soggetto a procedure esecutive mobiliari o immobiliari, fallimento, procedure concorsuali, liquidazione coatta, amministrazione controllata, concordato preventivo;
- il Cliente, un amministratore o socio illimitatamente responsabile, sia stato inadempiente precedentemente nei confronti di MavianMax o di altra società controllante, controllata o collegata ai sensi dell'articolo 2359 c.c. (società del Gruppo) o sia in condizioni tali da pregiudicare il regolare pagamento dei Servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito;
- il Cliente non consenta l'accesso ai suoi locali del personale autorizzato da MavianMax per verificare la fattibilità tecnica della fornitura e/o impedisca l'installazione di Apparatii in modalità idonea all'erogazione dei servizi;
- l'attivazione e la fornitura del servizio risultino impossibili o molto problematici per impedimenti tecnici o organizzativi, inclusa l'indisponibilità delle necessarie risorse e la distanza dalla stazione radio base più vicina o la mancanza della necessaria visibilità ottica della stessa o ogni altra condizione atta a pregiudicare la qualità del segnale radio.

3.5. MavianMax comunica per iscritto al Cliente la sussistenza delle dette circostanze ostative alla conclusione del Contratto e/o all'attivazione dei Servizi, prontamente e comunque entro il termine di attivazione dei Servizi medesimi.

3.6. MavianMax mette a disposizione del Cliente, in forma scritta o su supporto duraturo a lui accessibile (es. nella sezione ad accesso riservato dedicata al Cliente sul sito web di MavianMax) il Contratto. Ove ritenga di non aver richiesto il Servizio il Cliente di un Contratto concluso con l'uso esclusivo, fino alla sua conclusione e compresa la conclusione stessa, di uno o più mezzi di comunicazione a distanza come posta, Internet, telefono o fax ("Contratto a distanza") ha facoltà di fare opposizione a mezzo di fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati al successivo articolo 22, ferma restando la facoltà del Cliente Consumatore di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ai sensi degli articoli 3 e 57 del Codice del Consumo.

**4. Attivazione ed erogazione dei Servizi.**

4.1. Nell'ambito dei servizi e prodotti e relative condizioni offerti al pubblico da MavianMax in un dato momento (Offerta) il Cliente indicherà nell'apposita sezione della Proposta i Servizi e

gli Apparatii richiesti, specificando l'offerta commerciale alla quale aderisce ed effettuando le proprie scelte tra le opzioni rese disponibili. MavianMax predispone e sottopone al Cliente, anche tramite il sito www.mavianmax.it e la propria Rete Distributiva, una o più schede contenenti le condizioni particolari e i dettagli tecnici ed economici della fornitura dei Servizi e degli Apparatii (di seguito anche: Scheda Servizio), che il Cliente dichiara di aver previamente visionato e trovato di proprio gradimento, accettandone integralmente il contenuto, con la sottoscrizione della Proposta. Le condizioni particolari di fornitura dei Servizi prevalgono, in caso di contrasto, sulle presenti Condizioni Generali.

4.2. Il Cliente predispone a propria cura e spese i locali per l'attivazione e successiva fruizione dei Servizi e l'installazione e l'utilizzo di eventuali Apparatii forniti da MavianMax, e possiede tutte le dotazioni impiantistiche e le apparecchiature a ciò necessarie, inclusa la continuità del servizio elettrico di alimentazione e la relativa messa a terra secondo Legge. Le conseguenze di eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi dovuti ad idoneità dei locali e delle attrezzature o dotazioni del Cliente saranno a carico del Cliente stesso.

4.3. Il Cliente autorizza MavianMax a compiere tutte le operazioni necessarie per procedere alle necessarie verifiche tecniche, all'attivazione dei Servizi, all'eventuale consegna e installazione di Apparatii, quali ad esempio l'accesso di addetti dalla stessa autorizzati, muniti di apposito documento di riconoscimento, ad orari concordati presso i locali del Cliente.

4.4. MavianMax procederà all'attivazione dei Servizi con celerità, seguendo l'ordine cronologico di presentazione delle richieste, e comunque entro 90 giorni dalla Proposta o il diverso termine previsto per lo specifico Servizio, fatti salvi il caso fortuito, la forza maggiore, il fatto del Cliente, che per esempio non consenta o rinvi un necessario sopralluogo nei suoi locali per le verifiche tecniche necessarie, l'installazione e/o la consegna di Apparatii, nonché quanto stabilito al precedente articolo 3.5. In caso di impedimento solo temporaneo, il termine d'attivazione si intende sospeso per tutto il termine in cui perdura la situazione ostativa, fermo restando l'obbligo di MavianMax di comunicare al Cliente l'impedimento accertato e, ove possibile, il ritardo che ne può conseguire, prontamente e comunque entro il termine di attivazione.

4.5. MavianMax comunica al Cliente la data di avvenuta attivazione dei Servizi, o comunque nella prima fattura la decorrenza del Contratto, ed i Servizi si intendono regolarmente attivati ed erogati da tale data, salvo tempestivo reclamo del Cliente.

4.6. Entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo del Cliente che segnali un ritardo rispetto al termine massimo di attivazione della linea senza cambio di operatore o di trasloco della medesima (da un indirizzo ad un altro del Cliente) o lamenti di non essere stato tempestivamente informato sui tempi di intervento o impedimenti e/o di aver ricevuto informazioni non veritiere su impedimenti tecnici/amministrativi, MavianMax accerterà la sussistenza del fatto e la sua imputabilità all'Operatore, e in caso di esito positivo, riconoscerà automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta, l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi nelle modalità ivi specificate.

**5. Sicurezza.**

5.1. Il Cliente deve puntualmente attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite dall'Operatore, astenendosi dall'effettuare direttamente o tramite terzi interventi non autorizzati sulle modalità di utilizzo dei Servizi e sugli Apparatii.

5.2. L'accesso a taluni Servizi sarà consentito al Cliente tramite l'assegnazione in via esclusiva di un codice di identificazione personale (UserID) e di una parola chiave (Password), elementi che le parti riconoscono come idonei ad identificare il Cliente al momento dell'accesso ai Servizi. Il Cliente deve conservare UserID e Password preservandone la segretezza e confidenzialità con la massima attenzione e diligenza, impedendone ogni utilizzo improprio, indebito e non autorizzato. Inizialmente assegnati dall'Operatore, possono essere modificati in ogni momento e il Cliente deve provvedervi con periodicità almeno trimestrale. Il Cliente deve comunicare immediatamente per iscritto all'Operatore l'eventuale smarrimento, furto o perdita di UserID e password, ed è informato che, in ogni caso, l'eventuale utilizzo dei Servizi da parte di terzi che siano venuti a conoscenza di UserID e password sarà imputato al Cliente.

5.3. Il Cliente ha l'onere di dotarsi, a proprie cure e spese, di sistemi di protezione degli apparati e sistemi usati dal Cliente e della riservatezza dei dati ivi trattati che siano adeguati alle proprie esigenze (es. firewall, antivirus e antispamming). Le conseguenze di eventuali attacchi di terzi alla integrità e riservatezza dei sistemi e apparati usati dal Cliente ricadono sotto la esclusiva responsabilità del Cliente. Per tutelare la sicurezza del Cliente nell'utilizzo dei Servizi, l'Operatore si riserva la facoltà di fornire sistemi di protezione, rendendo disponibile al Cliente una spiegazione delle loro caratteristiche e funzionalità, tuttavia, tali sistemi non assicurano una tutela piena e possono essere disattivati e/o sostituiti dal Cliente in ogni momento in funzione delle proprie esigenze.

5.4. Il Cliente ha l'onere di effettuare a proprie cure e spese il periodico salvataggio dei dati (back up). L'Operatore risponde di eventuali perdite, danneggiamenti o indisponibilità dei dati nei soli limiti del Servizio di backup eventualmente previsto dal Contratto.

**6. Obbligazioni del Cliente.**

6.1. Il Cliente è tenuto ai corrispettivi per le prestazioni dell'Operatore stabiliti nel Contratto.

6.2. Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla Legge o dal Contratto, il Cliente deve:  
(a) utilizzare quanto fornito dall'Operatore in esecuzione del Contratto senza violare in alcun modo la Legge e ad astenersi dal: mettere a rischio l'integrità e la sicurezza delle reti pubbliche di comunicazione (ad es. con installazioni non conformi alla Legge) e dei sistemi informatici di terzi (ad es. con azioni quali diffusione di virus o spamming); porre in essere attraverso i Servizi attività contrarie a norme imperative, all'ordine pubblico e al buon costume o atte ad arrecare danno ai minori, molestia o disturbo alla quiete privata; comunicare, divulgare, distribuire, inviare o altrimenti mettere in circolazione attraverso i Servizi, informazioni, dati e/o materiali illegali, blasfemi, osceni, pornografici, diffamatori, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi quali, a titolo meramente esemplificativo, i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale (diritti d'autore, marchi e altri segni distintivi, brevetti, segreti industriali), il diritto alla protezione dei dati personali e alla libertà e segretezza delle comunicazioni (ad es. leggendo o intercettando e-mail o comunicazioni destinate ad altri utenti), il diritto alla inviolabilità del domicilio (ad es. insinuandosi nei sistemi informatici altrui);  
(b) fare un utilizzo personale dell'oggetto del Contratto, senza alcuna rivendita a terzi, consentendo l'uso di terzi solo se dallo stesso autorizzati e nel rispetto di quanto stabilito alla precedente lettera (a), sotto il proprio diretto controllo e la propria esclusiva responsabilità;

(c) attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso del Servizio, astenendosi da utilizzi per finalità abusive o fraudolente o volti a conseguire utilità diverse da quelle proprie del Servizio come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, comunicazioni effettuate al solo scopo di conseguire o far conseguire a terzi, ovvero ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico; nel caso di fruizione di condizioni economiche forfetarie si presume contrario a buona fede e correttezza l'uso che generi consumi anomali per volume o valore e comunicazioni con caratteristiche anomale sotto il profilo della durata, della frequenza e della concentrazione verso specifiche numerazioni;

(d) ove non forniti e/o installati da MavianMax o suoi incaricati, utilizzare apparati e sistemi debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, nonché compatibili con quelli di MavianMax, fornendo alla stessa le informazioni e chiarimenti al riguardo richiesti;

(e) ai fini di eventuali interventi nei locali del Cliente, avvisare di rischi specifici ai sensi del D.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;

(f) sporgere tempestivo reclamo anche scritto per ogni eventuale disservizio o malfunzionamento dei Servizi e degli Apparati forniti dall'Operatore.

## 7. Obblighi di MavianMax e Sospensione dei Servizi.

7.1. MavianMax fornisce quanto oggetto del Contratto in modo regolare e continuo, alle condizioni e con le modalità tecniche indicate nel Contratto. E' fatta salva (i) la facoltà dell'Operatore di ricorrere provvisoriamente a modalità alternative per sopperire a temporanei impedimenti e (ii) previo consenso espresso del Cliente o modifica del Contratto, la possibilità di attivare ed erogare il Servizio con una tecnologia diversa da quella optata qualora, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnica che MavianMax compie a fronte alla Proposta, o, successivamente, in conseguenza di evoluzioni e/o riorganizzazioni della rete su cui vengono erogati i Servizi ciò risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio richiesto.

7.2. MavianMax ha la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione dei Servizi anche senza preavviso, in caso di guasti che interessino la rete, le risorse o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, che siano dovuti a caso fortuito o a cause di forza maggiore o a straordinarie esigenze tecniche e/o gestionali non programmate, né programmabili.

7.3. In caso di interventi di modifica e/o manutenzioni programmate che riguardino la rete, le risorse e/o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, e che comportino un'interruzione completa della fruizione dei Servizi, MavianMax provvederà alla comunicazione al Cliente con almeno 48 (quarantotto) ore di preavviso a mezzo fax, o e-mail, o posta ordinaria, comunicando il tempo presumibile della sospensione dei Servizi e ne darà notizia sul proprio sito web.

7.4. In caso di inadempimento del Cliente, sia esso relativo al pagamento dei corrispettivi, alla prestazione delle garanzie o ad altri obblighi del Cliente, MavianMax può sospendere a sua discrezione, salvo quanto disposto all'art. 14.4 per gli importi contestati, il singolo specifico Servizio interessato dall'inadempimento e, solo ove tecnicamente inscindibili, anche altri Servizi ad esso collegati, fornendo congruo e motivato preavviso. Durante il periodo di sospensione il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento integrale dei corrispettivi dei Servizi sospesi.

7.5. Nei casi di frode, uso improprio o abusivo di un Servizio, o se il Cliente incorre in più inadempimenti o ritardi d'adempimento ad obblighi di pagamento o prestazione di garanzia nell'arco di 6 mesi, MavianMax può sospendere a sua discrezione la fornitura di tutti i Servizi.

7.6. Quando il Cliente sviluppa un traffico anomalo rispetto ai suoi consumi medi o alla soglia di spesa dello specifico Servizio, MavianMax ha la facoltà, ma non anche l'onere, di sospendere in tutto o in parte, in via precauzionale i Servizi medesimi, salvo contattare prima della sospensione, ovvero in caso di urgenza immediatamente dopo, il Cliente per evidenziare il traffico anomalo e verificare la consapevolezza del Cliente. MavianMax potrà inoltre subordinare l'erogazione dei servizi interessati dal traffico anomalo a che il Cliente abbia manifestato per iscritto la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto ed abbia prestato le garanzie richieste dall'Operatore.

7.7. Nei casi di sospensione dei Servizi resta ferma la facoltà di MavianMax di risolvere il Contratto ai sensi del successivo articolo 20.

7.8. Al fine di ottenere il ripristino dei Servizi sospesi per mancata corresponsione di importi o prestazioni di garanzia, il Cliente deve adempiere e corrispondere all'Operatore tutto quanto dovuto, ivi incluso un importo per la riattivazione dei Servizi sospesi, pari ai costi iniziali di attivazione, al netto di eventuali promozioni, e ogni eventuale costo connesso, sostenuto e documentato da MavianMax. MavianMax riattiverà i Servizi entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione del Cliente che provi l'avvenuto adempimento, precedente all'eventuale risoluzione del Contratto.

7.9. A fronte del reclamo del Cliente che segnali un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del servizio per motivi non tecnici, MavianMax farà i propri accertamenti entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo e, quando la detta sospensione o cessazione amministrativa risulti disposta in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso, MavianMax riconoscerà automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta, l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi, nelle modalità ivi specificate.

## 8. Servizio Telefonico.

8.1. Il Servizio Telefonico consente al Cliente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali, o nazionali e internazionali, tramite uno o più numeri che figurano nel piano di numerazione nazionale, con le modalità, caratteristiche tecniche ed i limiti dello specifico Servizio Telefonico del Contratto. Il Cliente può verificare su [www.mavianmax.it](http://www.mavianmax.it) la disponibilità dello specifico Servizio e gli indicatori di qualità dello stesso. Il Servizio Telefonico include l'accesso gratuito al numero di emergenza "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. Il Servizio Telefonico non consente al Cliente la selezione o preselezione di un terzo operatore e l'effettuazione di chiamate a talune numerazioni speciali.

8.2. Il Servizio Telefonico è erogato in tecnologia VoIP sulla linea di accesso ad Internet del Contratto, trasmettendo la comunicazione con l'uso del protocollo IP e della commutazione di pacchetto sulla connettività del Servizio di Accesso che ne è quindi necessario presupposto. Il Cliente deve provvedere a proprie cure e spese alla continuità del flusso elettrico di alimentazione nei suoi locali e, se per fruire dei Servizi utilizza apparati e sistemi che non siano oggetto del medesimo Contratto, deve provvedere a che gli stessi siano installati in conformità alla Legge e pienamente compatibili e interoperabili con gli apparati, sistemi e servizi di MavianMax, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore. In difetto dei suddetti presupposti del Servizio non potrà essere assicurato nemmeno l'accesso ai servizi di emergenza che, in ogni caso, comporta la localizzazione del chiamante all'indirizzo di fornitura di cui alla Proposta. La linea telefonica VoIP di MavianMax è incompatibile con servizi di accesso ad Internet di terzi fornitori, fax analogici, sistemi di PoS, teleallarme e filodiffusione. La qualità del Servizio Telefonico VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati al successivo articolo 9.3.

8.3. La numerazione associata al Servizio Telefonico che inizia per "0" è una numerazione nella quale alcune cifre fungono da indicativo geografico, individuando un distretto tra quelli nei quali la Legge ripartisce il territorio nazionale, e sono utilizzate per instradare le chiamate (Numerazione Geografica). La Numerazione Geografica non può essere usata fuori dal distretto telefonico di appartenenza ed è associata nei sistemi dell'Operatore al domicilio dichiarato dal Cliente nella Proposta, al di fuori del quale è vietato al Cliente ogni utilizzo.

8.4. Quando l'Operatore dispone la sospensione dell'erogazione del Servizio Telefonico per ragioni amministrative (ad esempio perché si è esaurito il credito disponibile di un Servizio Telefonico prepagato, oppure, perché si avvale della facoltà contrattuale di sospendere l'erogazione del Servizio per mancato tempestivo pagamento o prestazione di garanzie da parte del Cliente), l'accesso ai servizi di emergenza e al Servizio Clienti sarà fornito solo ove tecnicamente possibile e imposto dalla Legge. E' mera facoltà dell'Operatore consentire in tali casi anche il traffico entrante.

8.5. MavianMax attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate dalla Legge a servizi che consentono l'accesso ad informazioni o prestazioni a pagamento, con applicazione al Cliente di un prezzo comprensivo ad un tempo del trasporto, instradamento e gestione della chiamata, e della fornitura delle dette informazioni o prestazioni a pagamento, o altre direttrici di traffico considerate a rischio (servizi a Sovrapprezzo), incluse in un apposito elenco disposto dalla Legge per il quale si rinvia alle informazioni di maggior dettaglio rese disponibili su [www.mavianmax.it](http://www.mavianmax.it)

8.6. La Legge riconosce al Cliente del Servizio Telefonico il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, l'Operatore sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle modalità di fornitura del servizio, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente inseriti in Elenchi. L'Operatore provvede a tali fini all'inserimento secondo Legge dei dati del Cliente nell'archivio elettronico unico ("DBU") e risponde verso il Cliente nei limiti di questa; diversamente, la realizzazione degli Elenchi è curata da soggetti terzi e MavianMax non può rispondere del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.

## 9. Servizio di Accesso ad Internet.

9.1. Il Servizio di Accesso a Internet è erogato su Rete d'accesso wireless di MavianMax (in tecnologia HiperLAN e Radio-LAN), oppure su connettività a banda larga *wireless* (es. WIMAX) di terzi operatori ed utilizzando servizi all'ingrosso di connettività a banda larga di terzi operatori; il Servizio consente al Cliente di collegarsi a Internet con la tecnologia, le modalità, le caratteristiche minime ed i limiti indicati nel Contratto e sue modifiche.

9.2. Il Cliente può verificare su [www.mavianmax.it](http://www.mavianmax.it) la disponibilità dello specifico Servizio, la tecnologia di accesso con la quale è erogato e gli indicatori generali e specifici di qualità dello stesso Servizio come periodicamente aggiornati da MavianMax in conformità alla Legge, inclusi: la velocità di trasmissione dati, e più specificatamente la banda minima e massima in *downloading* e in *uploading*, il valore massimo del ritardo di trasmissione dati e il tasso di perdita dei pacchetti proprio del Servizio. MavianMax si impegna a rispettare i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio, come periodicamente aggiornati. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dalla Legge per tali indicatori, nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da MavianMax per lo specifico Servizio può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato all'Operatore e, ove il livello di qualità del Servizio non sia ripristinato entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo nelle modalità previste dalla Carte dei Servizi, ha facoltà di recedere senza penali dal Contratto per la parte relativa al Servizio stesso, mediante comunicazione da inviare a MavianMax con raccomandata A/R nel rispetto del termine di preavviso di 30 giorni. Il servizio di verifica non può essere rifiutato dal Cliente prima che siano trascorsi 45 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata o prima del diverso termine indicato sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it).

9.3. In ogni caso il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio e le velocità effettive di accesso e di navigazione in Internet in un dato momento dipendono da una molteplicità di fattori tecnici, alcuni dei quali non imputabili all'Operatore e fuori dal suo controllo, quali: (i) l'uso di tecnologie di accesso *wireless* su frequenze in banda condivisa (Wi-Fi: HiperLAN e RadioLAN) che per Legge sono senza protezione da interferenze elettromagnetiche di talché l'impiego di tale tecnologia esclude che l'Operatore possa garantire la qualità del Servizio fruito e rispondere di disservizi causati da interferenze elettromagnetiche non dipendenti da MavianMax; (ii) l'uso di tecnologie di accesso a banda larga wireless (es. Wi-Fi e WIMAX) poiché il segnale radio può essere ostacolato, attenuato o annullato dalla distanza della stazione base di riferimento o perdita di visibilità dell'antenna stessa e da altre specifiche condizioni ambientali, architettoniche, anche sopravvenute, ciò che in alcuni casi può comportare l'esigenza di installare ulteriori componenti a spese del Cliente per assicurare la regolare fruizione del Servizio; (iii) disservizi relativi alla rete pubblica alla quale l'Operatore si interconnette per erogare il Servizio; e (iv) il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei server dei siti web cui il Cliente si collega, le caratteristiche del terminale del Cliente, problematiche inerenti la sua non corretta installazione effettuata dal Cliente o da terzi, il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, etc.

## 10 Portabilità.

10.1. Il Cliente del servizio del Servizio Telefonico può chiedere nel passaggio da un fornitore (*donating*) ad un altro fornitore (*recipient*), da e verso MavianMax di conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del servizio nei limiti d'uso della numerazione stessa (di seguito anche: Portabilità).

10.2. Il buon fine della procedura di Portabilità presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all'utenza telefonica da trasferire, ivi inclusi i codici alfanumerici che servono ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la numerazione e il servizio da trasferire al *recipient* (di seguito anche: Codice di Number Portability o di NP). Il Codice di NP è fornito dal *donating* in fattura e su specifica richiesta dell'utente comunicato anche via fax o e-mail entro 24 ore dalla richiesta e, ove possibile, comunicato anche in tempo reale tramite il servizio di assistenza clienti, via *call center*, IVR o la sezione ad accesso riservato dedicata al cliente sul sito *web* dell'operatore stesso.

10.3. Il Cliente dovrà conservare il Codice di NP fornito da MavianMax con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste pervenute a MavianMax con il Codice di NP saranno univocamente riferite al Cliente.

10.4. La Portabilità è una procedura che coinvolge più operatori: il *donating*, il *recipient* nonché l'operatore titolare della rete di accesso locale e/o titolare dei diritti d'uso della numerazione oggetto di trasferimento (*donor*). La relativa richiesta è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata dalla Legge.

10.5. La Portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il *donating* in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. Il Cliente che nel passare a MavianMax intenda chiedere la Portabilità deve contestualmente alla proposta consegnare alla Rete di Distribuzione o trasmettere a MavianMax via raccomandata A/R, anticipata via fax,

l'apposito modulo disponibile su [www.mavianmax.it](http://www.mavianmax.it) con il quale chiede la prestazione di portabilità e dichiara di recedere dal contratto con il donating, completo in tutte le sue parti e sottoscritto da titolare dell'utenza telefonica da trasferire. Salva diversa disposizione di Legge, la richiesta di Portabilità non vale da sola a sollevare il Cliente dall'adempimento degli obblighi del contratto con il *donating* ivi incluso, per MavianMax, l'obbligo del Cliente di comunicare detto recesso con le modalità, i termini e le conseguenze di cui all'articolo 16.

**10.6.** Il buon esito della Portabilità dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta e dal recesso del Cliente. MavianMax non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Portabilità, causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente.

**10.7.** La richiesta di Portabilità verso un terzo fornitore se completa dei dati necessari obbliga MavianMax a collaborare alla procedura nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, salva facoltà di appurare che la richiesta di Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge. MavianMax non risponde per disagi e pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, conseguenti al mancato recesso del Cliente dal Contratto o alla mancata conoscenza da parte di MavianMax della richiesta di Portabilità verso un terzo fornitore, che siano conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge o del Contratto imputabili al *recipient* o al Cliente.

**10.8.** Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Portabilità il tempo e le modalità necessarie al ripristino della situazione precedente dipendono anche da vincoli di Legge, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti; tali fattori possono impedire l'automatico ripristino della situazione precedente, di talché allo scopo può essere necessario un nuovo contratto con gli annessi oneri; l'Operatore che abbia agito secondo Legge non è responsabile di eventuali disagi del Cliente e ha diritto al rimborso di eventuali costi aggiuntivi documentabili.

**10.9.** In caso di cessazione senza richiesta del Cliente di Portabilità, trascorsi i termini di Legge la numerazione dell'utenza può essere riutilizzata senza che il Cliente possa vantare pretese verso MavianMax per la sua perdita.

**10.10.** Informazioni su modalità e tempi di Portabilità sono su [www.mavianmax.it](http://www.mavianmax.it)

## 11. Altri Servizi.

**11.1.** Il Servizio di posta Elettronica consente al Cliente l'utilizzo di caselle di posta elettronica del numero e tipo indicato nel Contratto. Il Cliente del Servizio è informato che:

- l'adozione di sistemi di protezione da una parte non può garantire una tutela integrale da infezioni, attacchi o falsi allarmi (essendo tali sistemi basati su tecnologie euristiche), e dall'altra potrebbe comportare la cancellazione, senza che il Cliente ne abbia notizia, dei messaggi di posta elettronica in partenza e/o in arrivo, non imputabile all'Operatore che fornisce il Servizio e che pertanto è in ogni caso onere del Cliente verificare, almeno nei casi di messaggi di posta elettronica che vengo reputati dal medesimo di particolare importanza, il buon esito dell'invio ovvero della ricezione del messaggio stesso;
- eventuali sospensioni, interruzioni o disservizi del Servizio di Accesso ad Internet non pregiudicano la fruizione del Servizio E-mail che rimane accessibile da un qualsiasi terminale dotato di una connessione ad Internet;
- che ha l'onere di evitare il superamento dei limiti di capienza della casella di posta elettronica indicati nel Contratto provvedendo alla periodica cancellazione dei messaggi, e che il raggiungimento dei detti limiti può comportare l'impossibilità di ricevere o inviare messaggi e/o la cancellazione di quelli precedenti;
- il servizio presuppone la corretta configurazione del dominio e che in caso di variazioni o modifiche dovute a riconfigurazioni del record MX, del DNS, o spostamento o cancellazione del dominio il Servizio non potrà operare correttamente.

**11.2.** Il Servizio di Housing consente di installare un proprio *server* in una sala dati attrezzata messa a disposizione dell'Operatore, in ambiente con alimentazione elettrica protetta, stabile e senza interruzioni, temperatura controllata e costante, assegnazione di un indirizzo IP statico e collegamento alla rete con la banda minima garantita specificata nell'Offerta. Il servizio di hosting o spazio *web* dedicato consiste nell'allocare uno spazio *web* dedicato al Cliente su apparati dell'Operatore, fisicamente collocati presso l'Operatore stesso, curando gli adempimenti atti ad assicurare l'uso di tale spazio da parte del Cliente fino al raggiungimento della capacità massima individuata nel Contratto e la sua visibilità sulla rete Internet in genere o ai soli soggetti autorizzati dal Cliente. Il back up dei dati presenti nello spazio *web* dedicato al cliente è a cura del Cliente.

**11.3.** Il Servizio di Registrazione e Gestione del nome a dominio consiste nel curare su mandato del Cliente e con i dati dallo stesso forniti la registrazione o il trasferimento di nomi a dominio, e successivamente curarne la gestione, il rinnovo e/o mantenimento, salvo l'obbligo del Cliente di rispondere ad eventuali messaggi di posta elettronica di verifica periodica eventualmente ricevuti dalla Registration Authority competente. Il Cliente è informato che:

- il dominio chiesto potrebbe essere indisponibile anche se assente nei *data base* delle *Registration Authorities* o essere poi revocato dalle Autorità competenti;
- MavianMax deve sottoporre le richieste alla *Registration Authority* competente con la dovuta diligenza e nel rispetto del loro ordine cronologico, ma non può garantire il buon esito dell'operazione né risponderne verso il Cliente, salvo che per mancata assegnazione, trasferimento o rinnovo conseguenti ad una violazione delle regole e delle procedure stabilite dalla predetta Autorità che doveva osservare nell'eseguire la prestazione;
- il buon esito della registrazione e dell'assegnazione del nome a dominio è subordinato all'attivazione e alla configurazione di una casella di posta elettronica cd. "Postmaster";
- il Cliente dovrà fornire con cura ed attenzione a MavianMax le informazioni necessarie alla richiesta che saranno inserite dall'Autorità competente in un registro pubblicamente accessibile e dovrà controllare la correttezza dei dati pubblicati dall'Autorità sulla titolarità del dominio, poiché in assenza di contestazioni, da far pervenire a MavianMax entro 15 giorni dalla pubblicazione dei dati medesimi, gli stessi saranno considerati corretti;
- qualora il Cliente intenda affidare a MavianMax la gestione di un dominio registrato ad opera di terzo fornitore, dovrà tempestivamente fornire il codice di identificazione e la password associate. Ove i dati predetti non siano disponibili, MavianMax comunicherà al terzo fornitore la volontà del trasferimento di gestione in nome e per conto del Cliente;
- il Cliente sarà assegnatario di diritti d'uso del nome a dominio da quando ciò risulterà nel *database* dell'Autorità competente; la cessazione del Contratto per qualunque causa comporterà la cancellazione del dominio, salvo accordo il suo trasferimento a terzi;
- la richiesta di disdetta del Cliente deve pervenire a MavianMax in tempo utile per il rispetto del termine di disdetta indicato Registration Authority competente; diversamente gli eventuali maggiori costi per il rinnovo saranno addebitati al Cliente

## 12. Apparati.

**12.1.** I sistemi hardware e/o software, i congegni e i dispositivi destinati alla fruizione dei Servizi eventualmente oggetto del Contratto (l'antenna, il modem o *router* Wi-Fi, i telefoni e/o centralini VoIP; di seguito anche: Apparati) sono forniti al Cliente in vendita, noleggio o

comodato d'uso gratuito secondo la sua scelta tra le opzioni rese disponibili nella Scheda Servizio, la quale specifica le condizioni economiche inclusi i tempi, termini e modalità di addebito. Gli Apparati in noleggio e comodato restano di proprietà di MavianMax e 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.

**12.2.** Gli Apparati sono consegnati presso il domicilio del Cliente ed i costi di consegna sono inclusi nei costi di installazione, salva diversa indicazione nella Scheda Servizio.

**12.3.** MavianMax si riserva di consegnare Apparati in noleggio o comodato dalle caratteristiche equivalenti o superiori rispetto a quelli indicati e il diritto di modificare o sostituire detti Apparati, per esigenze tecniche, a propria cura e spese. MavianMax risponderà di eventuali vizi e/o malfunzionamenti secondo Legge.

**12.4.** Tutti gli Apparati venduti da MavianMax sono coperti dalla garanzia convenzionale del relativo produttore o importatore degli stessi secondo le modalità illustrate nella documentazione allegata al prodotto, salvo quanto diversamente specificato nel Contratto.

**12.5.** In caso di difetti di funzionamento il Cliente dovrà darne comunicazione al servizio assistenza di MavianMax entro 2 mesi dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente dai centri di assistenza autorizzati dal produttore, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso con un Apparatto dalle caratteristiche pari o superiori. Le spese di spedizione per eventuali interventi di assistenza e manutenzione sono a carico del Cliente.

**12.6.** Il Cliente deve utilizzare gli Apparati in conformità alla destinazione d'uso, alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da MavianMax e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi, e gli è fatto divieto di cederne il godimento a terzi a qualsiasi titolo pendente il Contratto.

**12.7.** Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparati con la massima cura e diligenza, assumendo dalla data in cui li riceve in consegna ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza d'uso proprio degli Apparati, ivi incluso il caso fortuito e la forza maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli Apparati è riservato ad addetti autorizzati da MavianMax, con divieto per il Cliente di modificare, smontare, aprire o manomettere gli Apparati e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di propria iniziativa su di essi, senza autorizzazione di MavianMax.

**12.8.** Il Cliente che violi i divieti di cui ai precedenti articoli 12.6 e 12.7, decade dalla garanzia del produttore e/o dal diritto all'assistenza, manutenzione e riparazione degli Apparati a cura e spese di MavianMax, e diviene responsabile di eventuali limitazioni e disservizi nella fruizione di Apparati e Servizi, nonché dei danni eventualmente arrecati a terze persone e/o cose.

**12.9.** Se a seguito di intervento da parte di un centro di assistenza autorizzato il vizio dovesse risultare non coperto dalla garanzia del produttore oppure non risultasse costituire un difetto di conformità ai sensi di Legge, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'assistenza autorizzata sulla base del listino in vigore al momento, nonché gli eventuali costi di trasporto. I tempi di sostituzione e eventuale riparazione dipendono esclusivamente dalle condizioni stabilite dal produttore. Nessun danno può essere richiesto a MavianMax per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni. Qualora non fosse possibile restituire l'Apparato in garanzia debitamente ripristinato o sostituito, MavianMax si riserva di sostituirlo anche con un Apparatto dalle caratteristiche pari o superiori.

**12.10.** Salvo quanto diversamente disposto nel Contratto per i casi di recesso e risoluzione, quando il Contratto, per qualsiasi motivo, cessi la propria efficacia o venga meno con riguardo agli Apparati forniti in noleggio o comodato, o con riferimento ai Servizi cui essi sono destinati, il Cliente deve restituire detti Apparati presso la sede o la Rete di distribuzione di MavianMax, entro e non oltre [20] giorni lavorativi dallo scioglimento del rapporto, consentendo a tal fine l'accesso di personale autorizzato da MavianMax nei locali dove sono installati, per il relativo ritiro previa verifica del loro stato di conservazione e funzionalità. Detti Apparati dovranno essere restituiti dal Cliente in normale stato di conservazione, salvo il deterioramento dovuto ad un uso conforme ai doveri di buona fede e diligenza del Cliente, completi di tutti le parti e dotazioni accessorie (confezione, manuali, cavi, etc.). In caso di mancata restituzione o restituzione di Apparatto non conforme a quanto dianzi chiarito il Cliente dovrà corrispondere a MavianMax il valore di listino dell'Apparato quale specificato nel Contratto o nella bolla di consegna. I costi per la disinstallazione e il ritiro degli Apparati indicati nel Contratto sono, in difetto di diversa indicazione, a carico di MavianMax

**12.11.** Salva diversa disposizione per i casi di recesso e risoluzione, quando il Contratto per qualsiasi motivo cessi la propria efficacia con riguardo agli Apparati che il Cliente abbia acquistato con addebito rateizzato del prezzo, o con riferimento ai Servizi cui gli stessi sono destinati, MavianMax addeberà in un'unica soluzione al Cliente l'importo delle rate residue.

## 13. Assistenza, manutenzione, reclami, indennizzi e rimborsi.

**13.1.** MavianMax si attiene nella fornitura dei Servizi ai principi generali indicati nella Carta dei Servizi la quale è parte integrante del Contratto, resa disponibile dalla Rete di distribuzione dell'Operatore, e pubblicata su [www.mavianmax.it](http://www.mavianmax.it), dove viene periodicamente aggiornata, fornendone preavviso di 30 giorni al Cliente. La stessa Carta Servizi disciplina anche i servizi di assistenza e manutenzione forniti da MavianMax, contiene disposizioni sulla qualità dei Servizi, stabilisce le modalità con le quali il Cliente può presentare segnalazioni e istanze relativamente a malfunzionamenti e disservizi o questioni attinenti l'oggetto, le modalità o i costi delle prestazioni erogate, inclusa l'inosservanza di clausole contrattuali, della Carta dei Servizi e dei livelli di qualità dalla stessa stabiliti per l'anno di riferimento (cd. reclami), nonché le modalità di gestione dei reclami da parte di MavianMax. Infine, la Carta dei Servizi detta i casi e la misura degli indennizzi spettanti al Cliente per inadempimenti contrattuali o per il mancato rispetto degli standard di qualità, e la disciplina per il rimborso di eventuali addebiti erronei e delle somme versate ai sensi del successivo articolo 15.

**13.2.** MavianMax pubblica su [www.mavianmax.it](http://www.mavianmax.it) informazioni tecniche, amministrative o commerciali relativa alla propria Offerta. Inoltre, MavianMax mette a disposizione dei Clienti un apposito Servizio Clienti per l'assistenza tecnica, amministrativa o commerciale relativa ai Servizi e agli Apparati. Il Servizio Clienti è raggiungibile: chiamando gratuitamente il n. 800 838301; scrivendo all'indirizzo e-mail [info@mavianmax.it](mailto:info@mavianmax.it), utilizzando l'apposita sezione presente sul sito [www.mavianmax.it](http://www.mavianmax.it); inviando un fax al numero 39 (0)2 36.54.39.73.

**13.3.** Ciascun reclamo può essere anticipato al Servizio Clienti telefonicamente, o utilizzando l'apposita sezione del sito [www.mavianmax.it](http://www.mavianmax.it); ma il Cliente è tenuto a confermarlo con lettera raccomandata A.R. e/o fax entro 48 ore. MavianMax darà riscontro ai reclami con la massima celerità, e comunque non oltre 45 giorni dal ricevimento della comunicazione.

**13.4.** Le richieste di rimborso o indennizzo, le segnalazioni e i reclami devono essere presentati prontamente e, in ogni caso, entro 6 mesi dalla data di effettuazione del traffico cui ineriscono, al fine di consentire a MavianMax la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti, in conformità alla Legge. Ai sensi dell'articolo 1227 c.c., il Cliente deve dare immediata comunicazione del disservizio (ritardo, guasto e/o malfunzionamento) a

MavianMax e fare quanto possibile per ridurre l'eventuale danno, anche usando i servizi offerti da altri operatori su altre piattaforme (es. servizi mobili a disposizione del Cliente).

**13.5.** Al fine di consentire gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, il Cliente deve dare accesso ai propri siti a MavianMax, o terzi da questa incaricati, mettendo a disposizione quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e degli obblighi di Legge.

**13.6.** Gli interventi per la riparazione di malfunzionamenti e/o guasti del Servizio saranno gratuiti, salvo che gli stessi non risultino necessari e/o siano dovuti a dolo o colpa del Cliente o a malfunzionamenti e/o incompatibilità di suoi apparati ("interventi a vuoto"). I corrispettivi dovuti per gli interventi a vuoto e l'assistenza tecnica non gratuita sono indicati nel Contratto o comunque conoscibili sul sito [www.mavianmax.it](http://www.mavianmax.it); e contattando il Servizio Clienti.

#### **14. Corrispettivi – Modalità di fatturazione e pagamenti.**

**14.1.** Il Cliente è tenuto a pagare gli importi stabiliti nel Contratto e sue modifiche entro il termine indicato in fattura e con le modalità di pagamento scelte dal Cliente nella Proposta.

**14.2.** L'Operatore emette le fatture alle scadenze e con la cadenza specificata direttamente nella Proposta o risultante dalla Scheda Servizio dell'offerta prescelta dal Cliente. In difetto di diversa indicazione la fatturazione è mensile. E' fatta salva la facoltà dell'Operatore di fatturare i Servizi anticipatamente rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione in caso di traffico anomalo. I canoni possono essere fatturati dall'Operatore anche in via anticipata; gli eventuali corrispettivi per installazioni e interventi di qualsiasi tipo sono fatturati dopo la loro esecuzione. Le fatture sono recapitate in forma cartacea a mezzo del servizio postale al recapito indicato dal Cliente nella Proposta, con addebito delle relative spese di spedizione specificatamente indicate all'interno del documento contabile. Il Cliente che abbia autorizzato l'addebito sul conto corrente o sulla carta di credito può autorizzare modalità di fatturazione esclusivamente digitali, nel qual caso: (i) le fatture saranno rese disponibili esclusivamente nella sezione ad accesso riservato dedicata al Cliente nel sito [www.mavianmax.it](http://www.mavianmax.it) (ii) l'Operatore invierà un avviso di disponibilità della fattura all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente, senza rispondere del suo mancato recapito per fatto non imputabile all'Operatore (es. per indisponibilità di spazio nella casella); e (iii) non sarà addebitato al Cliente alcun costo di invio della fattura.

**14.3.** Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero, con espresso divieto per il Cliente di operare compensazioni tra quanto dovuto all'Operatore e le somme di cui il Cliente si ritiene creditore nei confronti dell'Operatore.

**14.4.** Il Cliente che ha presentato in modo corretto e tempestivo formale reclamo e/o, ai sensi della Delibera 173/07/CONS e s.m.i, ha avviato una procedura di conciliazione o di definizione della controversia nei confronti dell'Operatore in merito all'addebito di un singolo Apparato o Servizio, può sospendere il pagamento degli importi così contestati, e solo di questi, in pendenza delle suddette procedure e negli intervalli di tempo intercorrenti tra le stesse, per la durata massima di 6 mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione della controversia. Restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che all'esito della verifica dovessero risultare dovute.

**14.4.** Qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro 15 giorni dalla scadenza indicata in fattura, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora, l'Operatore ha diritto: agli interessi di mora calcolati nella misura stabilita dal D.lgs. n. 231/2002 o, per il Cliente Consumatore, nella misura del saggio legale corrente ai sensi dell'articolo 1284 c.c., fermi i limiti consentiti dalla L. n. 108/1996 e s.m.i.; è fatto in ogni caso salvo il diritto di MavianMax al maggior danno.

**14.5.** Ogni spesa, contributo o tassa comunque inerente il Contratto è a carico del Cliente, salvo diversa disposizione.

**14.6.** Il Cliente può conoscere il dettaglio del traffico del Servizio Telefonico sviluppato nei 6 mesi precedenti la richiesta seguendo le istruzioni disponibili sul sito [www.mavianmax.it](http://www.mavianmax.it).

#### **15. Garanzie dei crediti di MavianMax.**

**15.1.** A garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del Cliente, in sede di attivazione dei servizi, ovvero in corso di erogazione, MavianMax si riserva il diritto di chiedere al Cliente, che vi diviene obbligato, il versamento di una somma pari al valore economico dei Servizi su base mensile o al valore dei consumi mensili effettivi, ovvero l'adeguamento della somma a tal fine già versata. Tale richiesta è esclusa, e le somme versate a tale titolo sono restituite al Cliente nei termini e con le modalità di cui al successivo articolo 15.3, qualora il Cliente autorizzi l'addebito diretto dei corrispettivi dei Servizi su conto corrente bancario (RID).

**15.2.** Qualora MavianMax abbia maturato un credito nei confronti del Cliente rimasto insoluto, ha facoltà di rivalersi sulle somme versate e in tal caso la somma dovrà essere reintegrata da parte del Cliente nella consistenza originaria, entro e non oltre 7 giorni dalla richiesta.

**15.3.** Entro 90 giorni dalla cessazione a qualunque titolo del Contratto, MavianMax restituisce al Cliente tali somme in conformità all'articolo 1851 c.c., con facoltà di effettuare la compensazione di ogni eventuale importo dovuto dal Cliente.

**15.4.** A garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del Cliente non Consumatore, in qualunque momento, MavianMax può chiedere al Cliente stesso, che vi diviene obbligato, l'accensione di apposita fidejussione bancaria a prima richiesta, oppure altro strumento di garanzia ritenuto idoneo a preservare i diritti di MavianMax.

#### **16. Durata del Contratto e Recesso.**

**16.1.** Il Contratto ha una durata iniziale che, se non è diversamente specificata, è pari a 12 mesi dalla sua conclusione; salvo disdetta del Cliente con lettera raccomandata A/R o fax da recapitarsi almeno 60 giorni prima della scadenza, il Contratto si rinnova automaticamente, divenendo a tempo indeterminato. Resta fermo (i) il diritto di entrambe le parti di recedere in ogni momento dal Contratto, secondo quanto previsto dalla Legge, con un preavviso di almeno 30 giorni, decorrente dalla ricezione della comunicazione di recesso inviata a mezzo lettera raccomandata A/R; e (ii) il diritto di MavianMax di recedere dalla generalità dei contratti con i propri clienti per uno o più Servizi con preavviso di 90 giorni a mezzo annuncio su almeno due quotidiani di cui uno a tiratura nazionale, nonché avviso su [www.mavianmax.it](http://www.mavianmax.it) e informativa del Servizio Clienti. Il recesso è efficace alla scadenza del termine di preavviso o alla successiva data indicata nella comunicazione di recesso. Qualora eserciti tale diritto di recesso, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a MavianMax l'eventuale residuo per gli Apparatii acquistati con rateizzazione del prezzo ai sensi dell'articolo 12.11, nonché tutti i costi giustificati, antecedenti e successivi al recesso stesso e dallo stesso conseguenti, quali: i costi di disattivazione sopportati da MavianMax in ragione dell'interruzione del Servizio, costi e penali applicate a MavianMax da terzi fornitori in conseguenza della disattivazione, tutti gli sconti e i vantaggi economici riconosciuti al Cliente in funzione di una durata minima della permanenza del Cliente nell'offerta, quando tale durata non sia stata ancora conseguita alla data di efficacia del recesso, nonché quanto stabilito dall'articolo 12.10 per gli Apparatii forniti in noleggio o comodato.

**16.2.** Se il Contratto si conclude "a distanza", oppure alla presenza fisica e simultanea delle

parti ma, in un luogo diverso dai locali commerciali di MavianMax o di chi agisce in nome o per conto di MavianMax ("fuori dai locali commerciali"), il Cliente Consumatore - e solo ove prescritto dalla Legge anche il Cliente Business - ha il diritto di recedere senza specificarne i motivi e senza penalità alcuna mediante comunicazione scritta da inviare a MavianMax a mezzo raccomandata A/R entro il termine di 10 giorni lavorativi decorrenti dalla Proposta fuori dai locali commerciali o dalla conclusione del Contratto a distanza o altro maggior termine previsto dalla Legge (diritto al "Ripensamento", articoli 64-67 del Codice del Consumo e delibera AGCOM n. 664/06/CONS). La comunicazione di Ripensamento può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante raccomandata A/R entro le 48 ore successive. In tali casi il Cliente ha il diritto al rimborso gratuito delle somme eventualmente già versate, entro 30 giorni da quando MavianMax ha conoscenza del recesso. Il diritto di Ripensamento è escluso in tutti i casi consentiti dalla Legge, inclusi i seguenti: quando sia già stato dato inizio all'esecuzione del Contratto giusto consenso espresso dal Cliente e quando il Cliente non adempia all'obbligo di restituire a proprie spese gli Apparatii integri, completi di eventuali accessori e in normale stato di conservazione, in quanto custoditi e usati con l'uso della normale diligenza.

**16.3.** Rimane salvo il diritto del Cliente di recedere in ogni tempo senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare i Servizi e il diritto di recesso per modifiche del Contratto ai sensi del successivo articolo 17.2.

**16.4.** La comunicazione di recesso dovrà essere inviata nei termini e con le modalità indicate utilizzando il modulo a tal fine pubblicato su [www.mavianmax.it](http://www.mavianmax.it) e dovrà contenere almeno le generalità del Cliente, l'indirizzo civico di fornitura, i riferimenti identificativi del Contratto, il Codice di NP del Cliente e specificare se vi è richiesta di Portabilità verso un terzo fornitore; le stesse modalità vanno seguite per la revoca della Proposta prima della conclusione del Contratto, salvo riportare in tal caso i riferimenti identificativi della Proposta e il Codice di NP dell'Utenza telefonica del *donating* della procedura di Portabilità da interrompere. Con il ricevimento della comunicazione di recesso, le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni, salvo quelle derivanti dall'esecuzione anche parziale del Contratto, ivi compresi eventuali rimborsi e restituzioni previste dal Contratto e l'obbligo del Cliente di pagare le prestazioni già eseguite.

**16.5.** In caso di cessazione a qualunque titolo del Contratto, MavianMax restituirà gli importi corrisposti anticipatamente dal Cliente per servizi prepagati non ancora consumati alla data di efficacia della cessazione, al netto di eventuali promozioni e di ogni eventuale importo dovuto dal Cliente. Le condizioni di trattamento del credito residuo, anche in relazione alla richiesta di Portabilità verso un terzo fornitore, sono disciplinate dalla Carta dei Servizi.

#### **17. Modifiche del Contratto.**

**17.1.** MavianMax, per ragioni inerenti la razionalizzazione della propria attività di impresa, esigenze tecniche, economiche o legate alla evoluzione del mercato e delle reti, si riserva il diritto di modificare il Contratto, dandone comunicazione scritta al Cliente, anche attraverso la documentazione di fatturazione, almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche.

**17.2.** Se le modifiche comportano un aumento di costi per il Cliente, o sono peggiorative della sua posizione contrattuale, il Cliente può recedere dal Contratto senza penali o costi di disattivazione, dandone comunicazione a MavianMax mediante lettera raccomandata A/R, PEC, fax o e-mail da recapitarsi entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di modifica; il recesso è efficace dalla data di entrata in vigore delle modifiche; in difetto di recesso nel termine indicato le modifiche sono accettate.

**17.3.** Modifiche o integrazioni possono essere chieste dal Cliente e accettate dall'Operatore con le medesime modalità previste per la conclusione del Contratto.

**17.4.** Modifiche o integrazioni rese necessarie da disposizioni inderogabili di Legge operano automaticamente con effetto dalla loro entrata in vigore; MavianMax ne informa il Cliente.

#### **18. Limitazioni di responsabilità e manleve.**

**18.1.** MavianMax non è responsabile per ritardi, malfunzionamenti, guasti e/o interruzioni, parziali o complete, temporanee o definitive, nell'erogazione dei Servizi, per perdita di dati, per danni diretti o indiretti, causati da: (a) forza maggiore, (b) caso fortuito, o (c) fatto del Cliente o di terzi, e in via esemplificativa: manomissione o intervento non autorizzato sugli Apparatii del Cliente o sulle modalità di fruizione dei Servizi; uso o collegamento alla rete di apparati privi della necessaria omologazione o autorizzazione di Legge, oppure installati in violazione di Legge; malfunzionamento degli apparati e sistemi del Cliente; uso improprio, abusivo o fraudolento dei Servizi; interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica; mancata predisposizione da parte del Cliente di idonei sistemi di protezione, danni che il Cliente subisca nonostante l'adozione o in conseguenza dell'adozione di sistemi di protezione, mancato salvataggio dei dati o altro mancato assolvimento di oneri a carico del Cliente; violazioni degli obblighi contrattuali del Cliente; violazioni di Legge da parte del Cliente o di terzi.

**18.2.** MavianMax non è inoltre responsabile per danni e disservizi derivanti da: (i) mancato o ritardato rilascio, o interruzione totale o parziale dei servizi di accesso a banda larga o di terminazione della chiamata forniti da altro operatore di telecomunicazioni, dovuta a ragioni di caso fortuito, forza maggiore o fatto del terzo; (ii) interferenze elettromagnetiche sulle frequenze condivise utilizzate per erogare il servizio non dipendenti da MavianMax; (iii) specifiche situazioni ambientali e/o architettoniche ignote a MavianMax al momento della conclusione del Contratto, tali da ostacolare il segnale radio del collegamento fisso a banda larga wireless, da attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente; (iv) interruzione della o ritardi nella procedura di Portabilità del numero, tra MavianMax e un terzo operatore, qualora la condotta di MavianMax sia stata conforme alla relativa disciplina di Legge; e (v) mancata assegnazione da parte dell'Autorità competente di nomi di dominio scelti dal Cliente.

**18.3.** La responsabilità di MavianMax verso il Cliente non Consumatore è in ogni caso limitata ai soli casi di dolo o colpa grave e il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali conseguenti dovuto da MavianMax sarà comunque subordinato alla prova dell'effettivo pregiudizio e limitato nell'importo massimo al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 4 mesi precedenti lo stesso, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi.

**18.4.** Il Cliente deve informare tempestivamente MavianMax circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente ai Servizi e agli Apparatii, del quale il Cliente venisse a conoscenza ed è responsabile dei danni diretti e indiretti che MavianMax dovesse subire in conseguenza della mancata o ritardata comunicazione.

**18.5.** In ogni caso, il Cliente deve tenere indenne MavianMax da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, costo, onere e spesa, anche legale, che trovino causa o motivo in qualsivoglia pretesa, azione o eccezione fatta valere da terzi nei confronti di MavianMax, che a loro volta trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni del Cliente in violazione del Contratto o della Legge e/o fatti riconducibili alla responsabilità del Cliente per Contratto o Legge.

**18.6.** MavianMax non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per

ogni responsabilità che ne consegua. L'eventuale utilizzo dei Servizi da parte di terzi sarà imputato al Cliente, che rimarrà responsabile di qualsiasi danno arrecato a MavianMax o a terzi in conseguenza di tale utilizzo.

#### 19. Cessione del Contratto.

**19.1.** Il Contratto, così come i diritti ed obblighi da esso scaturenti, non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, senza il previo consenso scritto di MavianMax. Qualora MavianMax acconsentisse alla cessione il Cliente non sarà liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'articolo 1408, comma 2 c.c.

**19.2.** MavianMax è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto, e in tutto o in parte gli eventuali crediti derivanti, senza preventiva autorizzazione del Cliente, a qualsiasi società del Gruppo, ferma restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal Contratto nei confronti del terzo cessionario.

#### 20. Risoluzione del Contratto.

**20.1.** MavianMax può risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., con comunicazione scritta al Cliente, anche via fax o posta elettronica se confermata a mezzo di raccomandata A/R, nei seguenti casi:

**(a)** inadempimento del Cliente di uno degli obblighi previsti dagli articoli: 4.2.; 4.3.; 5.1; 5.2; 6.2.a); 6.2.b); 6.2.c); 6.2.d); 22.2 e 22.3;

**(b)** verificarsi delle ipotesi considerate all'art. 3.4, atte a ostacolare il regolare adempimento.

**20.2.** Resta salvo in ogni caso il diritto dell'Operatore, in luogo dell'immediata risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., di procedere all'inoltro di una diffida ad adempiere secondo quanto previsto dall'articolo 1454 c.c., concedendo il termine di giorni 15, decorsi i quali, in assenza di adempimento, il Contratto si intende risolto di diritto per inadempimento.

**20.3.** Scaduto il termine indicato in fattura a carico del Cliente per il pagamento, o la prestazione della garanzia, previa diffida ad adempiere entro il termine di 15 giorni, MavianMax può risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1454 c.c.: (i) limitatamente allo specifico Servizio o Apparato non pagato, o anche ai Servizi o Apparti collegati ove la relativa offerta sia tecnicamente inscindibile; e (ii) per l'intero Contratto, nei casi di frode, uso improprio o abusivo del Servizio, e quando il Cliente è incorso nell'arco di 6 mesi in più inadempimenti o ritardi d'adempimento agli obblighi di pagamento o prestazione di garanzia.

**20.4.** In tutti tali casi, salvo in ogni caso il diritto di MavianMax al risarcimento del maggior danno, il Cliente dovrà i corrispettivi previsti per il periodo di fatturazione in corso alla data della risoluzione, tutti i costi di disattivazione dei Servizi, compresi i costi e le penali applicate a MavianMax da terzi fornitori in ragione della disattivazione e gli sconti e i vantaggi economici riconosciuti da MavianMax al Cliente in funzione di una durata minima della permanenza del Cliente nell'offerta quando tale durata non sia stata ancora conseguita alla data della risoluzione. Con riferimento agli Apparat, MavianMax avrà diritto: (i) al recupero a spese del Cliente degli Apparat venduti, nonché a trattenere gli importi già versati dal Cliente per il loro acquisto; (ii) al valore di listino degli Apparat in noleggio o comodato.

#### 21. Proprietà intellettuale.

**21.1.** Qualora MavianMax abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio, ivi compreso il manuale d'uso, necessari per la fruizione dei Servizi, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità dell'Operatore ovvero dei licenzianti di questo, ed alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.

**21.2.** E' fatto divieto al Cliente, salva espressa autorizzazione di MavianMax, di riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplichino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo a terzi.

**21.3.** Qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritto di progettazione, *know how*, marchio o altro diritto di proprietà intellettuale tutelabile, correlato ai Servizi o Apparat, rimane di proprietà di MavianMax ovvero dei suoi licenzianti. E' fatto divieto al Cliente di violare detti diritti e di usare il nome, i marchi o altri

elementi o segni distintivi di MavianMax o di società del Gruppo, senza il preventivo consenso scritto di MavianMax stessa.

#### 22. Procedura di conciliazione, Foro competente, Comunicazioni.

**22.1.** Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui, alla Delibera n. 173/07/CONS e s.m.i. ed alla Carta dei Servizi, la cui proposizione sospende i termini per agire in giudizio fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura. Qualora detto tentativo abbia esito negativo si può deferire la definizione della controversia all'AGCOM o organismo da essa delegato, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute o al pagamento degli indennizzi eventualmente dovuti, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giudiziale il maggior danno. Per maggiori informazioni: [www.agcom.it](http://www.agcom.it)

**22.2.** Fermo restando quanto stabilito all'articolo precedente, per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine all'esecuzione o interpretazione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano, ovvero, in caso di Cliente Consumatore, il Foro competente nel luogo di residenza del Cliente.

**22.3.** Ogni comunicazione concernente il Contratto deve contenere i riferimenti identificativi dello stesso o, se ancora non concluso, della Proposta e va inviata:

a) per MavianMax, nella sua sede in via Ammiraglio Mirabello, n. 6 CAP 15057Tortona, numero di fax +39 (0)1311935274, PEC [mavianmaxsr@legalmail.it](mailto:mavianmaxsr@legalmail.it) e-mail [info@mavianmax.it](mailto:info@mavianmax.it) e ai recapiti del Servizio Clienti;

b) per il Cliente, ai vari recapiti indicati nella Proposta, fino a diversa comunicazione scritta. Tutte le comunicazioni inviate da MavianMax ai detti recapiti si reputeranno conosciute.