

D+ FIBER

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO SERVIZIO



1. OGGETTO



1.1 Nel presente accordo vengono regolate e disciplinate le condizioni di fornitura del servizio in tecnologia ADSL, VDSL, EVDSL o FTTH (Gpon) fornito e commercializzato da Active Network spa, con sede in via Santa Maria Valle 3, Milano cap 20123 partita iva 01599530563 .

1.2 Tale servizio viene fornito tramite propria rete o avvalendosi del passaggio su rete di altri carrier nazionali al fine di ottimizzare le prestazioni ed ampliare il range di copertura.

1.3 Il servizio assume la denominazione commerciale di D+ FIBER ed è distribuito tramite il portale web www.activenetwork.it o tramite Business Partner affiliati che ne curano l'assistenza alla vendita.

1.4 Le condizioni commerciali, tecniche e tariffarie sono inoltre visionabili nell'apposita sezione concernente la trasparenza tariffaria attraverso il link www.activenetwork.it/legacy.asp .

1.5 Active Network Spa potrà avvalersi di altri operatori per l'erogazione degli eventuali servizi voce associati al servizio D+ FIBER

1.6 I servizi aggiuntivi eventualmente sottoscritti dal cliente, sono disciplinati nei successivi articoli.

1.7 Il servizio D+ FIBER è sottoscrivibile esclusivamente da utenza business per scopi professionali.

Il servizio D+ FIBER potrà essere erogato solo previa verifica della fattibilità tecnica dell'attivazione presso il punto di richiesta allaccio.

Qualora la velocità di accesso scelta dal cliente non possa essere fornita con adeguate garanzie prestazionali, Active Network Spa erogherà il profilo a più alta velocità possibile dal quale attendersi performance sufficientemente stabili.

Active Network Spa erogherà, in piena autonomia, il servizio che riterrà tecnicamente più valido e stabile in virtù di numerosi parametri tecnici a disposizione della Active Network stessa. In ogni caso il servizio D+ FIBER, volendo perseguire obiettivi prestazionali superiori alla media di mercato, non presenterà mai rapporti di concentrazione superiori a 280 clienti VDSL 100 mega ogni 100 megabit di banda internet di raccolta.



1.8 Elementi di base del servizio D+ FIBER

La fatturazione del servizio avviene per periodi mensili.

La funzionalità di **failover** si attiverà automaticamente laddove il sistema riscontri un calo significativo di performance della connettività principale.

La durata dell'abbonamento è di 36 mesi.

Condizione economiche applicate:

1.9 Prezzi relativi al servizio D+ FIBER

Servizio	Attivazione	Canone	Canone per canale voip contemporaneo	Opzione FaxToMail	Opzione 800	Opzione 2* Costo router
D+ FIBER 30 mega ULL	240 €	38,00 €	5 €	4 €	6 €	0 €
D+ FIBER 30 mega VULA	240 €	46,00 €	5 €	4 €	6 €	0 €
D+ FIBER 50/100 mega ULL/VULA	240 €	52,00 €	5 €	4 €	6 €	0 €
D+ FIBER 30 /50/100 mega CLOUDITALIA	240 €	54,00 €	5 €	4 €	6 €	0 €
D+ FIBER 200 mega ULL/VULA	240 €	54,00 €	5 €	4 €	6 €	0 €
D+ FIBER 200 mega CLOUDITALIA	240 €	58,00 €	5 €	4 €	6 €	0 €
D+ FIBER 1000 GPON	600 €	58,00 €	5 €	4 €	6 €	0 €
D+ FIBER 1000 OPENFIBER	600 €	68,00 €	5 €	4 €	6 €	0 €

Opzione indirizzi IP statici

1 IP (€ 2,50 / mese)	4 IP (€ 6,00 / mese)	8 IP (€ 10,00 / mese)	16 IP (€ 18,00 / mese)
-------------------------	-------------------------	--------------------------	---------------------------

Apparati



- ➔ **Opzione 1 : Nessun apparato** (in questo caso non saranno garantibili i servizi di telefonia Voip e di monitoraggio proattivo ; non potrà inoltre rilasciarsi servizio di diagnostica su apparati non certificati)
- ➔ **Opzione 2* : Apparato noleggio gratuito in promozione**

1.9.3 Servizi legati al traffico telefonico:



- Il cliente riconoscerà 0 euro minuto per le chiamate verso fissi e mobili nazionali.
- Il Cliente riconoscerà un canone per ciascuna contemporaneità Flat Voip pari ad euro 5,00 iva esclusa .
- Il Cliente riconoscerà un canone per ciascun cli Voip pari a 0 euro / mese
- Prestazione di portabilità da numerazione esistente : 0 euro

Per le tariffe internazionali è possibile verificare le tariffe delle singole direttrici nell'apposita sezione trasparenza tariffaria sul sito www.activenetwork.it/listini-internazionali

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ED ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il presente contratto si considera validamente concluso attraverso la seguente procedura:

- Entro una settimana dalla data di sottoscrizione on line Il Cliente dovrà provvedere ad inviare il modulo cartaceo controfirmato al seguente indirizzo :
- Active Network Spa via della chimica 18 Viterbo cap 01100 c.a. AREA PROVISIONING anticipando lo stesso a mezzo fax su numero 0623328079 o tramite Pec : activenetwork@pec.it
- In assenza di tale invio , ad insindacabile giudizio della Active network Spa , il contratto potrà ritenersi non perfezionato e subire le conseguenze previste dal successivo articolo 9

2.2 Nel caso di attivazione xdsl su linea telefonica condivisa con altro operatore l'onere della richiesta relativa al passaggio alla linea No Telecom sarà a carico del cliente che può effettuare l'operazione tramite la propria area riservata, le cui credenziali verranno inviate all'indirizzo mail indicato durante la procedura di sottoscrizione..

Nulla è imputabile ad Active Network spa relativamente alla mancata dismissione del vecchio operatore e delle eventuali ulteriori spettanze che verranno eventualmente richieste dallo stesso.

2.3 In caso di migrazione , viceversa, la dismissione del vecchio accordo avviene in maniera automatica .

3. DURATA DEL CONTRATTO-RECESSO

3.1 Come data di attivazione viene assunta la data di effettiva richiesta di almeno uno dei servizi previsti nell'offerta.

3.2 Il contratto prevede una durata di 36 mesi e si rinnova tacitamente per identico periodo. Prima di tale scadenza il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione contestualmente al pagamento di una penale di recesso anticipato calcolata sulla base dei canoni che matureranno fino alla scadenza naturale.

La penale sarà pari al 70% dei canoni non ancora maturati e dovrà essere riconosciuta in un'unica soluzione.

In aggiunta il Cliente sarà tenuto a restituire l'apparato in buone condizioni corredato di imballo originale.

Il recesso si perfezionerà entro 30 giorni solari decorrenti dalla data del pagamento o, se successiva, dalla data di ricezione dell'apparato.

Il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Active Network Spa gli importi dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso.

Nelle more dei pagamenti suddetti, il contratto non si riterrà risolto e la Active Network Spa continuerà ad emettere le fatture corrispondenti al servizio ed a pretenderne il relativo incasso seppur in condizione di sospensione del servizio principale.

3.3 Qualora il recesso avvenga per decorrenza dei termini contrattuali ed il Cliente abbia presentato richiesta di non rinnovo tacito del contratto con un preavviso di almeno 60 giorni attraverso comunicazione a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno o a mezzo PEC, il Cliente sarà tenuto a restituire esclusivamente l'apparato in buone condizioni e con l'imballo originale e a sostenere i costi di gestione recesso.

In caso contrario, il contratto si rinnoverà tacitamente per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi. In ogni caso il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso o sino alla data della naturale cessazione.

4. APPARATI IN NOLEGGIO

4.1 Al cliente sarà fornito, opzionalmente al momento della conclusione del contratto, apposito apparato.



4.2 Tale apparato sarà di proprietà esclusiva di Active Network spa, e verrà concesso in comodato come previsto dall'articolo 1.5.

In caso di opzione per il prodotto Router Voip il prodotto sarà di proprietà della Active Network Spa e si avvarrà della garanzia prevista dal produttore di anni 2 (due) da far valere direttamente attraverso i canali ufficiali ad opera della Active Network stessa.

4.3 Il Cliente si impegna ad adoperare l'apparato secondo le specifiche tecniche elencate nella documentazione associata all'apparato stesso .

4.4 Al fine di migliorare l'attività di monitoraggio delle prestazioni dell'apparato , Active Network S.p.a. si riserva la possibilità di abilitare il controllo da remoto sul dispositivo e l'invio ciclico di mail dall'apparato ad Active Network con i log di sistema. Tale meccanismo può essere disabilitato su semplice richiesta del cliente. La richiesta dovrà essere effettuata tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

4.5 In caso di malfunzionamento dell'apparato Active Network Spa provvederà alla sostituzione dello stesso attraverso la procedura di sostituzione che prevede :

- invio della richiesta di sostituzione dell'apparato tramite fax,
- invio dell'apparato al Cliente già configurato e ritiro, da parte del corriere dell'apparato non funzionante completo di tutti gli elementi forniti e nella scatola originale
- tale servizio di sostituzione prevede degli oneri per contributo invio apparato a carico del Cliente e gestione roll out pari ad euro 12,00 (dodici/00) iva inclusa.

5. SERVIZIO CLIENTI

5.1 Tutte le segnalazioni relative a reclami e/o manifestazione di difetto di funzionamento del servizio potranno essere effettuate utilizzando l'apposito numero di contatto che verrà inviato per email e SMS in seguito alla ricezione del presente accordo.

Per attivare una sessione di assistenza amministrativa o tecnica sarà sufficiente inviare un SMS con la dicitura "HELP" al numero indicato;

Il nostro canale di assistenza provvederà a ricontattare il riferimento tecnico indicato nel contratto entro 4 ore lavorative;

Per il compute del tempo di richiamata si considerano lavorativi gli orari che vanno dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì.

Viene inoltre resa disponibile un'area riservata dove il Cliente potrà eseguire le seguenti attività :

- controllo fatture ricevute e relativi stati di pagamento
- effettuazione di pagamenti tramite carta di credito in caso di problematica su pagamenti tramite SDD
- aggiornamento dati anagrafici
- gestione subentri

6. CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

6.1 Il Cliente è tenuto a fornire la prestazione secondo quanto specificato nel presente contratto e secondo quanto specificato nella propria area riservata.

6.2 Le fatture verranno emesse mensili anticipate ed inviate al sistema di interscambio SDI .

6.3 Sono previsti 1,90 euro (uno euro/90) euro iva esente ex art.10 come contributo di incasso di periodo come rimborso spese di costi sostenuti per incasso SDD che rappresentano un importo forfettario inferiore a quanto sostenuto dalla Active Network Spa per costi vivi di incasso automatico .

6.4 Qualora si dovesse registrare un ritardo nei pagamenti dovuto a cause imputabili al Cliente verranno applicati a carico dello stesso interessi di mora calcolati in base al tasso Euribor 3 Periodi maggiorato di 7 punti percentuali oltre ad un importo di euro 2,5 (due/50) iva inclusa per la gestione dell'insoluto.

6.5 Ogni mutazione delle coordinate di pagamento o di dati relativi alla fatturazione dovranno essere comunicati dal Cliente con tempestività tramite le coordinate di contatto specificate in precedenza.

6.6 In caso di ritardato pagamento o di inadempimento da parte del Cliente, Active si riserva di affidare il recupero dei propri crediti a società esterne specializzate nel settore.

6.7 Il Cliente, qualora ritardi nell'erogazione degli importi dovuti ed Active Network Spa fosse costretta a ricorrere a società esterne per il recupero degli importi, sarà tenuto a sostenere anche le spese associate, fatto salvo il maggior danno.

6.8 Active si riserva inoltre il diritto di sospendere l'erogazione del servizio dopo 10 giorni dalla data di scadenza del pagamento non pervenuto. Il servizio rimarrà comunque amministrativamente attivo e, a carico del cliente verranno comunque imputati i canoni relativi al servizio stesso.

6.9 Il primo incasso avverrà in corrispondenza dell'attivazione amministrativa del contratto in modalità anticipata e sarà pari ad una mensilità iva inclusa. Tale importo varrà da deposito cauzionale a garanzia di potenziali insolvenze o importi dovuti futuri.

Qualora Active Network Spa non riesca ad incassare tale canone per causa imputabile al cliente la stessa sarà libera di recedere immediatamente dall'accordo senza comunicazione al Cliente se non attraverso invio di SMS sul numero mobile indicato in sede di inserimento ordine.

6.10 In caso di successo nell'incasso della prima spettanza verrà eseguito il provisioning del servizio che (a titolo puramente indicativo) avverrà entro i 25 giorni solari successivi in caso di ADSL e entro i 45 giorni solari successivi in caso di XDSL. Superati inutilmente i giorni previsti per l'attivazione, il servizio dovrà presumersi non erogabile tecnicamente.

Active Network Spa evidenzierà la circostanza nell'area riservata del cliente al quale, a semplice richiesta, rimborserà entro 72 ore gli importi percepiti a titolo di deposito cauzionale a mezzo bonifico bancario utilizzando le medesime coordinate desumibili dal documento SDD o contattando il cliente in caso di pagamento anticipato. In assenza di tale richiesta , che dovrà avvenire entro i 10 giorni successivi dalla date specificate in precedenza, si presumerà la volontà da parte del Cliente di proseguire nel processo di attivazione del servizio. In questo caso il Cliente rinuncia al diritto relativo alle penali maturate e maturande previste dall'art.10 del presente accordo .

6.11 A servizio attivato , Active Network Spa provvederà ad incassare il canone mensile relativo al mese di attivazione.

7. MODIFICHE IN CORSO DI EROGAZIONE

7.1 Active si riserva la facoltà di variare le condizioni economiche e tecniche del servizio erogato a fronte del mutare di condizioni fondamentali di mercato, siano queste economiche, commerciali, tecniche o regolamentari dandone preventiva comunicazione nell'area riservata con almeno 7 (sette) giorni di preavviso.

7.2 Ove il mutare di condizioni risultasse sfavorevole per il Cliente finale, questi potrà recedere dal contratto inviando apposita raccomandata con ricevuta di ritorno senza applicazione delle penali di recesso come specificate all'articolo 3.2.

8. CARATTERISTICHE TECNICHE DI BASE ED UTILIZZO DEL SERVIZIO

8.1 Il Cliente è tenuto:

a) a non utilizzare il servizio al fine di effettuare comunicazioni o trasmissione di file arrecanti disturbo, danni o turbative nei confronti di altri utenti o operatori.

b) a utilizzare il servizio per fini professionali

8.2 Il Cliente dichiara di effettuare l'ordine indicando dati veritieri e corretti. Se ne assume piena responsabilità e si impegna a trasmettere, entro 10 giorni lavorativi, i documenti personali attestanti la propria identità.

9. IPOTESI DI RISOLUZIONE CONTRATTUALE : CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

9.1 Ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., il contratto potrà essere risolto da Active Network Spa nei seguenti casi:

- mancato pagamento dei corrispettivi,
- non veridicità delle informazioni fornite in sede di sottoscrizione del contratto
- non re-invio dell'apparato in caso di guasto dello stesso.
- utilizzo non idoneo a quanto previsto nell'art.8 del presente contratto

9.2 In caso di risoluzione per una qualsiasi delle cause previste dal precedente articolo il Cliente dovrà corrispondere ad Active Network Spa euro 60 oltre iva a titolo di gestione pratica di risoluzione.

Restano a carico del Cliente :

- il saldo di tutte le spettanze non saldate fino alla dichiarazione di risoluzione da parte della Active Network Spa;
- il saldo della penale di recesso anticipato così come determinata all'art. 3.2

9.3 Il Cliente acconsente preventivamente alla cessione del presente contratto a norma dell'art. 1406 e ss. . In tal senso, qualora Active Network Spa decida di cedere ad altre entità il presente contratto, sarà sufficiente una comunicazione a mezzo raccomandata da inoltrarsi al Cliente finale. La comunicazione potrà avvenire anche tramite l'area riservata del Cliente.

10. PENALI E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' IN CASO DI DISSERVIZIO O DI RITARDATA ATTIVAZIONE

10.1 Active Network Spa non risponderà di malfunzionamento, ritardi nell'erogazione del servizio o sospensioni del servizio nei seguenti casi:

- a) forza maggiore o caso fortuito;
- b) manomissioni sugli apparati forniti;
- c) utilizzazione errata del Servizio da parte del Cliente;
- d) malfunzionamento della linea XDSL o degli apparati elettronici utilizzati dal Cliente
- e) interruzione totale o parziale del Servizio per cause imputabili ad altro operatore telefonico

10.2 Qualora la responsabilità dell'interruzione del servizio o del ritardo nella attivazione dello stesso sia imputabile oltre ogni ragionevole dubbio ad Active Network S.p.a. la stessa si impegna a riconoscere una penale pari ad un decimo del canone mensile per ogni giorno solare intercorrente tra la data di notifica della problematica attraverso i meccanismi disciplinati nell'art. 5 e la data di notifica risoluzione . Tale penale ha come limite massimo un importo pari a cinque mensilità.

11. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE

11.1 In caso di qualsiasi controversia intercorrente tra Active ed il Cliente varranno le condizioni e le modalità per la soluzione non giudiziale stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. L'eventuale esperimento di un'azione avanti l'autorità giudiziaria ordinaria potrà essere esperito solo dopo che sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione. Tale tentativo dovrà essere esperito e ultimato entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 249/97. I termini per agire in sede giurisdizionale sono quindi sospesi fino alla scadenza del termine della procedura di conciliazione.

12. FORO COMPETENTE

12.1 Salvo quanto previsto nei precedenti articoli, per le controversie che dovessero insorgere nell'esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.