

# MANXX S.R.L.

*Operatore di Comunicazione Elettronica*

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

per i Servizi di Comunicazione Elettronica – Clientela Business

*Connettività Internet – Voce su Rete Fissa – Centralini – Servizi IT*

<b>Ragione Sociale</b>	Manxx S.r.l.
<b>Sede Legale</b>	Via Di Pietro Adalgiso, 1 – 66100 Chieti (CH)
<b>Partita IVA / C.F.</b>	IT02538850690
<b>E-mail</b>	info@manxx.eu
<b>PEC</b>	manxxsrl@pec.it
<b>Iscrizione ROC</b>	n. 44031 – Corecom Abruzzo (in data 18/12/2025)
<b>Autorizzazione MIMIT</b>	Rivendita del servizio di telefonia fissa ex art. 11 d.lgs. 259/2003 (prot. AOO_DCT n. 2354 del 16/01/2026)

*Modulo CGC – Vers. 1/2026*

## PREMESSA

---

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito “CGC”) disciplinano il rapporto contrattuale avente per oggetto la fornitura da parte di Manxx S.r.l. (di seguito anche “Manxx” o “Operatore”) dei servizi di comunicazione elettronica su rete fissa destinati alla clientela titolare di partita IVA (di seguito “Cliente”).

Manxx è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) al n. 44031 (provvedimento del Corecom Abruzzo del 18/12/2025) ed è titolare di autorizzazione generale ai sensi degli artt. 11 e ss. del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 (“Codice delle Comunicazioni Elettroniche”) per il servizio di Rivendita del servizio di telefonia fissa, giusta comunicazione del Ministero delle Imprese e del Made in Italy – Direzione Generale per il Digitale e le Telecomunicazioni (prot. AOO\_DCT n. 2354 del 16/01/2026).

Manxx opera come rivenditore di servizi di comunicazione elettronica forniti in modalità wholesale da operatori infrastrutturati terzi, in via principale WIC S.p.A. (www.mywic.it), che fornisce sia la connettività Internet a banda larga/ultra-larga (anche tramite accesso alle reti di Open Fiber, FiberCop ed altri operatori wholesale) sia le risorse di numerazione e i servizi voce su rete fissa. Ai sensi del titolo autorizzatorio rilasciato dal MIMIT, Manxx non interviene in alcuna forma sull’instradamento delle chiamate, né in raccolta né in terminazione, limitandosi alla rivendita del servizio agli utenti finali.

Nell’ambito dei servizi forniti Manxx provvede, ove previsto dalla Proposta di Abbonamento, alla fornitura, installazione e configurazione lato Cliente del modem/router (CPE) necessario alla fruizione dell’accesso Internet e del Servizio Voce, nonché, ove richiesto, alla configurazione delle numerazioni su centralini telefonici in cloud (Servizio Centralino 3CX) o su IP-PBX installati presso la sede del Cliente. Nei pacchetti di Assistenza Prioritaria e di IT Managed Service, Manxx può altresì fornire in locazione ulteriori apparati terminali (es. telefoni IP) e vendere al Cliente apparati di rete (firewall, switch) nei termini indicati nelle Sezioni IV e VI delle presenti CGC e nella Proposta di Abbonamento.

I servizi oggetto del Contratto sono offerti anche sotto il brand commerciale “FiberManxx – Manxx Optical Fiber”. Il Cliente prende atto che eventuali riferimenti al brand FiberManxx – Manxx Optical Fiber nei materiali commerciali e nel listino sono comunque imputabili a Manxx S.r.l., unica controparte contrattuale.

Le CGC, unitamente alla Proposta di Abbonamento (“PDA” o “Proposta”), al Piano Tariffario prescelto, alla Carta dei Servizi e alle eventuali Condizioni Speciali di singola offerta, costituiscono il Contratto (di seguito “Contratto”). Il Cliente prende atto che la disponibilità, le caratteristiche tecniche e i tempi di attivazione del Servizio dipendono anche dalle condizioni e dai processi degli operatori wholesale impiegati.

## SEZIONE I – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

---

### Art. 1 – Oggetto del Contratto e definizioni

#### **Art. 1.1 – Condizioni Generali**

Le presenti Condizioni Generali, recependo gli usi commerciali, disciplinano il rapporto derivante dal Contratto di Abbonamento (o post-pagato) per la fruizione dei Servizi di Manxx. Il Contratto di abbonamento ha per oggetto esclusivo la prestazione da parte di Manxx dei servizi di comunicazione elettronica (di seguito “Servizio/i”), degli eventuali servizi accessori, opzionali e/o promozionali secondo le modalità previste dal Piano Tariffario prescelto, nonché la fornitura o l’uso di eventuali apparati (router, CPE, ONT, gateway VoIP, telefoni IP, ecc.) in abbinamento al Servizio. I prezzi dei Servizi, compresi i servizi accessori, opzionali e promozionali, sono disciplinati dal Piano Tariffario e dalle Condizioni Speciali dell’offerta sottoscritta.

I Servizi sono riservati all’uso del Cliente, dei suoi dipendenti e collaboratori e non possono essere destinati alla rivendita, né a scopi diversi da quelli per cui il Contratto è stato concluso.

### **Art. 1.2 – Documenti collegati**

Il rapporto tra Manxx e il Cliente è regolato, oltre che dalle presenti CGC, da:

- le condizioni del Piano Tariffario e delle eventuali opzioni e/o promozioni scelte dal Cliente;
- la Carta dei Servizi, che regola principi e standard di qualità dei servizi offerti;
- ove previsto, l’offerta commerciale, il preventivo, il documento tecnico ed ogni altro documento sottoposto al Cliente;
- le Condizioni Speciali relative ai singoli servizi (Internet, Voce, Centralino, Servizi IT) riportate nelle Sezioni successive del presente documento;
- l’informativa privacy resa disponibile sul sito [www.manxx.eu](http://www.manxx.eu).

### **Art. 1.3 – Definizioni**

Ai fini delle presenti CGC si intende per:

- “Cliente”: la persona giuridica, l’ente, il libero professionista o il titolare di partita IVA che sottoscrive il Contratto;
- “Servizio” o “Servizi”: i servizi di accesso a Internet a banda larga, voce su rete fissa e VoIP, centralino cloud/IP-PBX, nonché i servizi IT accessori offerti da Manxx;
- “Apparato” o “CPE”: le apparecchiature (router, ONT, modem, gateway VoIP, telefoni IP, switch, access point) fornite in dotazione o in vendita al Cliente per la fruizione del Servizio;
- “PDA”: la Proposta di Abbonamento sottoscritta dal Cliente;
- “Rete di Accesso”: la rete di accesso in fibra ottica, rame o radio di un wholesaler (Open Fiber, FiberCop, WIC, ecc.) utilizzata da Manxx per erogare il Servizio;
- “AGCOM”: Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## **Art. 2 – Conclusione e modifiche del Contratto**

### **Art. 2.1 – Proposta di Abbonamento**

Ai fini della conclusione del Contratto, il Cliente, utilizzando l’apposito modulo, sottopone a Manxx la Proposta in duplice copia, debitamente completata e sottoscritta, ovvero con altre modalità predisposte da Manxx (es. sottoscrizione elettronica, firma grafometrica, Firma Elettronica Avanzata, SPID). La Proposta costituisce proposta irrevocabile ai sensi dell’art. 1329 c.c. per il periodo di 1 (un) mese ed è vincolante dal momento in cui entra nella disponibilità di Manxx. Il Cliente può richiedere l’attivazione del Servizio anche mediante compilazione dell’apposito modulo di richiesta online disponibile sul sito [www.manxx.eu](http://www.manxx.eu) o tramite contatto telefonico a distanza con eventuale registrazione della conversazione telefonica, ai sensi della Delibera AGCOM 664/06/CONS.

### **Art. 2.2 – Identificazione**

I rappresentanti e/o mandatari di persone giuridiche, enti pubblici e privati e/o soggetti collettivi sprovvisti di personalità giuridica dovranno fornire, ove richiesti, la prova dei relativi poteri. In mancanza della documentazione idonea, qualora il Cliente non provveda alla regolarizzazione, Manxx potrà disattivare il Servizio.

### **Art. 2.3 – Accettazione da parte di Manxx**

L’accettazione della Proposta è condizionata alla valutazione dello stato di solvibilità del Cliente da parte di Manxx, 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, 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 tratte anche dagli archivi di Manxx.

L’accettazione della Proposta potrà essere subordinata: (i) ad eventuali limitazioni dell’utilizzo dei Servizi; (ii) all’utilizzo di specifiche modalità di pagamento (carta di credito o domiciliazione bancaria SEPA SDD), con possibilità di verifica dei dati attraverso il sistema interbancario; (iii) al preventivo ed integrale adempimento di ogni precedente obbligazione verso Manxx; (iv) al rilascio di idonee garanzie bancarie o di deposito cauzionale. Manxx potrà rifiutare la Proposta nei casi in cui il proponente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o sede, risulti civilmente incapace,

risultati inadempiente verso Manxx, non fornisca le garanzie previste, risulti iscritto nell'elenco dei protesti o assoggettato a procedure esecutive, sia soggetto a fallimento o altre procedure concorsuali, risulti inadempiente con altri istituti di credito o non fornisca, qualora richiesta, la documentazione necessaria per l'identificazione dei rischi.

Manxx potrà altresì rifiutare la Proposta qualora il proponente o altri soggetti che esercitano un controllo diretto o indiretto sullo stesso (i) non rispettino tutte le leggi, i regolamenti, gli embarghi o le misure restrittive di natura economica, commerciale e finanziaria applicabili ("Sanzioni") o le normative sul controllo delle esportazioni ("Trade Controls") emanati da Italia, Unione Europea, Regno Unito, Stati Uniti d'America e altri Paesi rilevanti o (ii) siano destinatari di "Sanzioni" o di restrizioni in ambito di "Trade Controls".

#### **Art. 2.4 – Perfezionamento del Contratto**

La Proposta si intende accettata nel momento in cui Manxx attiva il Servizio. L'attivazione è comprovata dall'apertura del primo ordine di delivery presso il wholesaler competente e, ove previsto, dalla consegna dei necessari Apparati al Cliente.

#### **Art. 2.5 – Modifica delle condizioni e del Piano Tariffario da parte di Manxx**

Nel corso del rapporto contrattuale, Manxx ha facoltà di modificare le CGC, le Condizioni Speciali e i Piani Tariffari con effetto dopo 30 (trenta) giorni dalla comunicazione, ai sensi dell'art. 98 septies decies, comma 5 del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, della Delibera AGCOM 307/23/CONS e delle presenti CGC, per i seguenti motivi:

- (i) sopravvenute esigenze tecniche, gestionali ed economiche di carattere generale, quali a titolo esemplificativo l'ammmodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o commercializzazione e l'ottimizzazione delle risorse tecnologiche;
- (ii) mutamento della disciplina regolamentare o normativa, compresi mutamenti dei corrispettivi wholesale applicati dagli operatori di rete di accesso, che incida sull'equilibrio economico e/o sugli aspetti tecnici e gestionali del Servizio;
- (iii) variazioni dei processi e delle modalità di erogazione del Servizio necessarie ad assicurare il corretto funzionamento, alla luce dell'evoluzione dei profili di traffico o di fenomeni abusivi e/o fraudolenti.

In tutti i suddetti casi il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso o passare ad altro operatore senza penalità entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della comunicazione, specificando come causale del recesso "Modifica delle condizioni contrattuali". Il diritto di recesso può essere esercitato gratuitamente:

- inviando una PEC all'indirizzo manxxsrl@pec.it;
- inviando una lettera raccomandata A/R a Manxx S.r.l. – Via Di Pietro Adalgiso, 1 – 66100 Chieti (CH).

Eventuali modifiche al Contratto conseguenti a norme di legge, a provvedimenti di pubbliche autorità, ovvero rese necessarie da motivi di ordine pubblico, sicurezza e integrità della rete, repressione di attività fraudolente o illecite sono efficaci dalla data di comunicazione al Cliente.

#### **Art. 2.6 – Modifica delle modalità di erogazione del Servizio su richiesta del Cliente**

Qualora il Cliente desideri modificare le modalità e specifiche di erogazione del Servizio (es. modifica di piano, variazione di tecnologia, trasloco della linea, aggiunta/rimozione di opzioni), potrà farne richiesta con ogni mezzo, dandone conferma mediante il nostro rivenditore o tramite gli appositi moduli. Compatibilmente con i servizi offerti e previo eventuale adeguamento delle garanzie, Manxx apporterà le modifiche richieste e ne darà comunicazione scritta al Cliente, indicando la data di decorrenza ed addebitando gli eventuali costi nella fattura successiva.

### **Art. 3 – Obblighi e responsabilità di Manxx**

#### **Art. 3.1 – Erogazione del Servizio**

Manxx si impegna a erogare il Servizio con la diligenza richiesta dalla natura dell'attività, nei limiti della normale operatività della rete e secondo gli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi. Pur impegnandosi ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, nessuna responsabilità è imputabile a Manxx nei casi di imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche, ostacoli naturali quali costruzioni,

vegetazione e rilievi, ovvero in caso di malfunzionamenti della Rete di Accesso del wholesaler non direttamente imputabili a Manxx.

### **Art. 3.2 – Numero telefonico**

Ove il Servizio sottoscritto comprenda la voce su rete fissa, Manxx attribuirà al Cliente uno o più numeri telefonici e, per esigenze tecniche o di servizio, potrà sostituire il numero assegnato, comunicandone il nuovo al Cliente con un preavviso scritto di almeno 90 (novanta) giorni, salvo casi di forza maggiore. Su richiesta del Cliente, nei limiti delle possibilità tecniche e verso il pagamento del corrispettivo previsto, Manxx potrà sostituire il numero telefonico. Il Cliente può autorizzare Manxx a comunicare il numero telefonico a chiunque ne faccia richiesta.

### **Art. 3.3 – Rete di assistenza tecnica**

Manxx assicura al Cliente l'assistenza tecnica tramite propria rete di Help Desk. I canali di contatto sono pubblicati sul sito [www.manxx.eu](http://www.manxx.eu). L'assistenza tecnica è gratuita per le segnalazioni di guasto e per le anomalie del Servizio. Manxx può svolgere l'attività di assistenza anche avvalendosi di partner tecnici terzi.

### **Art. 3.4 – Modifica e sospensione del Servizio**

Nel rispetto degli obblighi normativi, Manxx si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche del Servizio per esigenze di erogazione e/o organizzazione. Manxx informerà preventivamente il Cliente, con modalità adeguate, di eventuali sospensioni e/o limitazioni durature del Servizio. Manxx potrà sospendere in ogni momento il Servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, ove costretta, in caso di guasti alla rete e agli apparati di Manxx o di altri operatori, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate.

### **Art. 3.5 – Forza maggiore**

Manxx non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente nei casi di forza maggiore. Costituiscono casi di forza maggiore gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di Manxx, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, inadempienze o inefficienze degli operatori wholesale e di altri gestori di telecomunicazioni, attività e/o decisioni governative o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità, limitazioni legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, mobilitazioni, sommosse, guerre, epidemie, scioperi a base nazionale, turbative industriali, mancanza di materie prime, energia o trasporti.

### **Art. 3.6 – Limitazione di responsabilità**

Manxx non risponderà di alcuna perdita, danno o lesione del Cliente comunque inerente o connessa alla mancata o difettosa erogazione del Servizio, per qualunque motivo, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economico/finanziarie, perdite di affari, di ricavi, di utili e/o di avviamento commerciale.

### **Art. 3.7 – Limiti di fruizione del Servizio – Gestione del traffico**

Al fine di evitare fenomeni di congestione della rete e di garantirne l'integrità, consentendo l'accesso contemporaneo da parte di tutti i clienti ai servizi di connettività, Manxx si riserva la facoltà di effettuare verifiche statistiche sull'utilizzo del Servizio e di introdurre, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai Servizi da parte dell'intera comunità degli utenti. Tali misure sono coerenti con il Regolamento UE 2015/2120 (Internet Aperta) e sono descritte nel materiale informativo di prodotto, disponibile su [www.manxx.eu](http://www.manxx.eu).

### **Art. 3.8 – Digital Services Act (DSA)**

Manxx, in applicazione del Regolamento UE 2022/2065 (di seguito per brevità "DSA"), si riserva di intervenire sul servizio oggetto del Contratto al fine di inibire l'accesso al DNS e/o all'indirizzo IP e/o rimuovere contenuti illegali presenti in rete sulla base di ordini delle competenti Autorità giudiziarie o amministrative.

## **Art. 4 – Obblighi, responsabilità e facoltà del Cliente**

#### **Art. 4.1 – Uso degli Apparati**

Il Cliente dovrà utilizzare Apparati omologati secondo gli standard previsti, in perfetto stato di funzionamento. Il Cliente è consapevole che la fruizione di una specifica tecnologia può dipendere anche dal dispositivo in uso. Manxx non sarà in alcun caso responsabile dei danni diretti o indiretti derivanti dalla violazione di tale obbligo. Il Cliente terrà indenne Manxx da qualsiasi danno, costo o onere conseguente.

#### **Art. 4.2 – Custodia e uso delle credenziali**

Il Cliente è tenuto alla custodia e al buon uso delle credenziali di accesso (user, password, PIN, PUK, certificati, codici di autenticazione) che dovessero essere fornite in relazione al Servizio. Le credenziali sono strettamente personali e non possono essere cedute a terzi. È vietato qualsiasi intervento sui codici d'identificazione tecnica degli Apparati, la duplicazione degli stessi e la manomissione per scopi fraudolenti.

#### **Art. 4.3 – Trasparenza delle chiamate**

Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti e terrà indenne Manxx da ogni conseguenza derivante da fruizione illecita propria o di altri. Deve essere sempre possibile per le competenti Autorità svolgere le attività di intercettazione delle comunicazioni per l'intero percorso dall'apparecchio di originazione all'apparecchio di terminazione (c.d. certezza del bersaglio). È vietato occultare il numero telefonico e ogni altro codice che consenta l'identificazione e la corretta localizzazione degli apparecchi impegnati nelle conversazioni o in altre forme di comunicazione elettronica.

#### **Art. 4.4 – Uso corretto del Servizio – Sospensione**

I Servizi sono soggetti a condizioni di uso lecito e corretto. Il Cliente è tenuto a utilizzarli secondo buona fede e correttezza. In caso di inosservanza, Manxx si riserva la facoltà, previo contatto del Cliente per verificare le modalità di utilizzo, di (i) sospendere i Servizi, (ii) applicare le condizioni economiche di un diverso piano tariffario conforme allo specifico utilizzo, con diritto del Cliente di esercitare il recesso ai sensi dell'art. 2.5. Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato.

#### **Art. 4.5 – Attività vietate**

Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi secondo buona fede e correttezza. Di conseguenza è fatto divieto di:

- qualsiasi fornitura, vendita, cessione, trasferimento di Traffico a terzi non autorizzata per iscritto da Manxx;
- collegamento fisico o logico, diretto o indiretto, degli Apparati Manxx con altre reti in violazione delle norme tecniche;
- ogni attività suscettibile, direttamente o indirettamente, di trasformare traffico, oppure di raccogliere, terminare, ri-originare chiamate sulla rete di Manxx o di terzi;
- fornitura a terzi di qualsiasi servizio attraverso le linee Manxx e i terminali forniti, anche se non implicante connessione ad altra rete o passaggio di traffico, incluse attività di call center non autorizzate;
- uso di apparati non omologati, di SIM BOX, simbox, gateway GSM e simili;
- ogni attività intesa a conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei Servizi e delle promozioni accordate al Cliente, quali, a titolo di esempio, avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico.

Nei casi di cui sopra Manxx si riserva di sospendere i Servizi, le offerte e le promozioni e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

#### **Art. 4.6 – Clausola risolutiva espressa**

Fermo restando quanto indicato negli articoli precedenti, nel caso in cui dai sistemi informatici di Manxx risultasse l'inadempimento, anche parziale o temporaneo, alle obbligazioni previste dagli artt. 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 e 4.5, Manxx ha la facoltà di: risolvere il Contratto immediatamente e integralmente ai sensi dell'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale del danno; sospendere immediatamente, in tutto o in parte, i Servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 1460 c.c.

#### **Art. 4.7 – Obblighi in caso di uso abusivo delle credenziali o degli Apparati**

Il Cliente sarà responsabile dell'uso, autorizzato o meno, delle proprie credenziali e dei propri Apparati da parte di terzi. In caso di smarrimento, furto o sospetta manomissione, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione a Manxx con qualsiasi mezzo, con conferma a mezzo PEC o raccomandata A/R, corredata di copia della eventuale denuncia presentata alle autorità competenti. Ricevuta tale comunicazione, Manxx provvederà alla disattivazione e/o sostituzione dello strumento compromesso. Sino al momento in cui la segnalazione non sia pervenuta a Manxx, resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio e costo derivante dall'uso abusivo.

#### **Art. 4.8 – Modifica dei dati identificativi del Cliente**

Il Cliente ha l'obbligo di comunicare per iscritto a Manxx ogni cambiamento dei propri dati identificativi e, in particolare, della sede legale, degli indirizzi di installazione, dell'indirizzo di fatturazione e dei recapiti elettronici. Tutte le comunicazioni inviate da Manxx all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute. Non è ammessa prova contraria, fatta eccezione per la prova della tempestiva comunicazione scritta di un eventuale nuovo indirizzo.

#### **Art. 4.9 – Corrispettivo del Servizio**

Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo del Servizio secondo quanto specificato nel Piano Tariffario di cui al successivo art. 5. Il pagamento di importi per conto del Cliente da parte di terzi non conferirà a questi ultimi alcun diritto nei confronti di Manxx. Ogni eventuale condizione di maggior favore accordata da Manxx è limitata al caso specifico e non potrà costituire, a nessun titolo, precedente o uso contrattuale.

#### **Art. 4.10 – Registrazione all'area clienti**

In caso di richiesta di registrazione al servizio di area clienti online messa a disposizione da Manxx, il Cliente è tenuto a garantire l'esclusiva titolarità dell'indirizzo di posta elettronica comunicato, esonerando Manxx da responsabilità per il suo utilizzo improprio derivante, a titolo esemplificativo, dall'accesso non autorizzato di terzi all'indirizzo stesso.

#### **Art. 4.11 – Traffico anomalo**

I Servizi sono soggetti a condizioni di uso lecito e corretto. In caso di effettuazione di un volume di traffico anomalo per direttrice o volumi, Manxx si riserva, previa comunicazione al Cliente, di (i) interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei Servizi, anche limitando la velocità di connessione e (ii) applicare le condizioni economiche di un piano tariffario conforme a tale specifico utilizzo, con diritto del Cliente di esercitare il recesso gratuito. Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi dovuti per il traffico generato.

Prima della sospensione del Servizio, ove possibile, Manxx contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del traffico anomalo. In caso di ripetuto e persistente utilizzo illecito, abusivo o improprio dei Servizi, Manxx potrà risolvere il Contratto ex art. 1454 c.c., previa diffida ad adempiere da comunicare al Cliente con un preavviso di 15 (quindici) giorni a mezzo di lettera raccomandata o PEC.

## **Art. 5 – Corrispettivo del Servizio**

#### **Art. 5.1 – Servizi**

Il corrispettivo dei Servizi oggetto del Contratto sarà calcolato in conformità al Piano Tariffario prescelto dal Cliente nella PDA e alle condizioni economiche vigenti, compresi i servizi accessori, opzionali e promozionali. Saranno a carico del Cliente tutte le imposte e tasse previste dalla legislazione vigente. I Piani Tariffari e gli altri corrispettivi sono a disposizione sul sito [www.manxx.eu](http://www.manxx.eu) e presso i rivenditori autorizzati.

#### **Art. 5.2 – Voci del corrispettivo**

Il corrispettivo dei Servizi erogati da Manxx è costituito, a seconda dell'offerta sottoscritta, dalle seguenti voci:

- un importo forfettario a copertura del costo di attivazione del Servizio e/o per l'attivazione degli eventuali servizi accessori, opzionali o promozionali scelti dal Cliente;

- il canone di abbonamento per il Servizio; il canone verrà addebitato integralmente in via anticipata e, pertanto, non pro-quota in base ai giorni di effettiva fruizione;
- il corrispettivo delle comunicazioni voce e dati effettuate in Italia e, ove previsto dal piano, verso l'estero;
- il corrispettivo per l'eventuale utilizzo dei Servizi Accessori, opzionali e promozionali prescelti.

Sono gratuite le chiamate dirette ai numeri di emergenza delle forze dell'Ordine e ai servizi pubblici di emergenza. Sono altresì gratuite, nei casi di emergenza tecnica e di segnalazione guasti, le chiamate dirette al servizio di assistenza tecnica di Manxx, secondo quanto comunicato al Cliente.

#### **Art. 5.3 – Determinazione del canone**

Il canone delle offerte può essere soggetto a rimodulazione nei casi previsti dall'art. 2.5. Qualora il canone preveda aumenti predefiniti dopo 12 o 24 mesi dalla data di attivazione, ciò verrà espressamente indicato nel materiale di comunicazione commerciale relativo all'offerta.

## **Art. 6 – Pagamento del corrispettivo**

#### **Art. 6.1 – Fatture e fatture non fiscali**

Ai sensi dell'art. 1 del D.lgs. 5 agosto 2015, n. 127, le fatture originali saranno inviate al Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate (SdI). Le fatture saranno recapitate al Cliente all'indirizzo corrispondente al codice destinatario o all'indirizzo PEC comunicato dal Cliente. In caso di impossibilità di recapito, saranno in ogni caso disponibili nell'area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate.

In aggiunta alla fattura originale, Manxx potrà inviare al Cliente una copia di cortesia ("fattura non fiscale") per posta elettronica o all'interno dell'area clienti. Il corrispettivo del Servizio sarà addebitato al Cliente con la periodicità prevista dall'offerta sottoscritta (ordinariamente bimestrale o mensile). In casi particolari legati a un consumo anomalo di traffico o in presenza di importi particolarmente elevati rispetto ai consumi abituali, Manxx potrà applicare una cadenza di fatturazione inferiore, comunque superiore a 10 (dieci) giorni.

Le fatture indicheranno, oltre alle indicazioni di legge:

- il numero di fattura;
- la data di emissione, il periodo di riferimento e la data di scadenza;
- i singoli elementi del corrispettivo;
- le imposte e tasse previste dalla normativa vigente;
- le eventuali spese postali per la copia cartacea;
- eventuali accrediti a favore del Cliente.

#### **Art. 6.2 – Termine e modalità di pagamento**

Il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine ivi indicato. Il pagamento dovrà avvenire tramite addebito diretto SEPA SDD su conto corrente bancario, carta di credito, bonifico bancario, ovvero con le altre modalità specificamente indicate da Manxx. Le fatture devono essere pagate per intero; in caso contrario saranno considerate insolite a tutti gli effetti. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dal successivo art. 6.3.

Qualora il Cliente abbia scelto come modalità di pagamento l'addebito diretto (SEPA Direct Debit) su conto corrente bancario/postale, il Cliente autorizza Manxx ad addebitargli, in via continuativa e salvo buon fine, gli importi indicati in fattura sul conto indicato o su altro conto successivamente comunicato a Manxx. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a Manxx eventuali variazioni delle coordinate bancarie (IBAN) e l'eventuale estinzione del conto corrente. Nel caso di pagamento con carta di credito, il Cliente si impegna a comunicare, entro 7 (sette) giorni, la variazione del numero della Carta, della data di scadenza ovvero il venir meno del rapporto contrattuale che ne disciplina il possesso.

#### **Art. 6.3 – Mancato pagamento delle fatture**

In caso di omesso pagamento, decorsi 40 (quaranta) giorni dal termine indicato nella comunicazione a mezzo di raccomandata A/R o PEC o alla e-mail comunicata preventivamente dal Cliente, Manxx avrà la facoltà di sospendere parzialmente il Servizio, impedendo le chiamate in uscita con eccezione delle chiamate di emergenza. In caso di omesso pagamento entro 15 (quindici) giorni ulteriori dal medesimo termine, Manxx potrà sospendere integralmente il Servizio. In caso di omesso pagamento entro 30 (trenta) giorni ulteriori, Manxx potrà risolvere unilateralmente e di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., decorsi 10 (dieci) giorni dal preavviso comunicato al Cliente a mezzo raccomandata o PEC, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati e del materiale consegnato al Cliente e la facoltà di richiedere il risarcimento dell'ulteriore danno.

Sugli importi non pagati alla loro scadenza sarà addebitato al Cliente un'indennità di mora nella misura del tasso effettivo globale medio determinato trimestralmente ai sensi della L. 108/96, con Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, aumentato del cinquanta per cento, nel rispetto dei limiti previsti dalla normativa vigente.

Conformemente alla Delibera 179/03/CSP, Manxx si riserva la facoltà di addebitare al Cliente: (a) i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza del conto corrente bancario; (b) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito; (c) un importo una tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione per morosità; (d) un importo ricorsivo a titolo di rimborso dei costi di gestione sostenuti in caso di diniego, impossibilità di incasso o revoca della domiciliazione. I dettagli degli importi e delle condizioni di applicazione saranno pubblicati sul sito [www.manxx.eu](http://www.manxx.eu) e aggiornati periodicamente.

#### **Art. 6.4 – Reclami e procedure di conciliazione**

Tutte le comunicazioni a Manxx debbono essere indirizzate al Servizio Clienti all'indirizzo [manxxsr@pec.it](mailto:manxxsr@pec.it) ovvero a Manxx S.r.l. – Via Di Pietro Adalgiso, 1 – 66100 Chieti (CH). Eventuali reclami in merito agli importi indicati in fattura per il Servizio dovranno essere inoltrati a Manxx entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione della fattura, a mezzo PEC o raccomandata A/R, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati.

Manxx esaminerà il reclamo e, in caso di rigetto, fornirà risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Manxx provvederà a riaccreditare gli importi non dovuti, eventualmente applicando gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi e/o dalle normative vigenti. In difetto di reclamo nei termini, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo.

In caso di mancata risposta o di soluzione non soddisfacente, il Cliente può risolvere le controversie tramite la Conciliazione Co.Re.Com., presentando le istanze UG, GU14 e GU5 per il tramite della piattaforma telematica ConciliaWeb all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>, come previsto dalla Delibera AGCOM 203/18/CONS e successive modifiche.

#### **Art. 6.5 – Garanzie e deposito cauzionale**

Manxx si riserva il diritto di richiedere un importo, non produttivo di interessi, pari al presumibile valore economico dell'uso del Servizio da parte del Cliente nel periodo di riferimento della fattura, a titolo di deposito cauzionale e/o a garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente. In caso di irregolarità nei pagamenti, Manxx avrà diritto di richiedere al Cliente un adeguamento dell'importo versato. Il Cliente ha l'obbligo di versare tale importo entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta. All'atto della risoluzione o cessazione del Contratto, e a condizione del completo adempimento da parte del Cliente, Manxx provvederà a restituire al Cliente le somme versate a titolo di garanzia entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione.

### **Art. 7 – Cessione del contratto**

Il Cliente non potrà trasferire il Contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturenti, salvo nei casi di subentro autorizzati da Manxx. Manxx potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi scaturenti dal Contratto.

### **Art. 8 – Durata del Contratto, recesso e risoluzione**

#### **Art. 8.1 – Sospensione del Servizio e risoluzione da parte di Manxx**

Oltre ai casi previsti dall'art. 4.6, Manxx potrà sospendere il Servizio qualora il Cliente utilizzi Apparati difettosi o non omologati, ovvero risulti a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti di Manxx. In tali casi, il Servizio sarà nuovamente attivato a decorrere dalla data della comunicazione dell'avvenuto adempimento.

Oltre che nei casi previsti dal precedente art. 6.3, Manxx potrà risolvere il Contratto dandone comunicazione al Cliente con lettera raccomandata o PEC, qualora questi risulti civilmente incapace, sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo, risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia soggetto a procedure esecutive, presenti istanza o sia soggetto a procedure di fallimento, amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga insolvente, e/o effettui una fusione societaria, sia oggetto di acquisizione o non sia comunque più direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il Contratto. In caso di risoluzione del Contratto, il Cliente dovrà, nel più breve termine, restituire gli Apparati forniti in dotazione.

#### **Art. 8.2 – Durata del contratto, vincoli e recesso del Cliente**

Il Contratto ha durata pari a 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di attivazione del Servizio. Dopo i primi 24 mesi il Contratto si intende tacitamente rinnovato a tempo indeterminato, salvo disdetta da parte di Manxx o del Cliente, da comunicarsi a mezzo raccomandata A/R o PEC rispettivamente con preavviso di almeno 60 (sessanta) o 30 (trenta) giorni prima della scadenza, salvo il diritto di recesso esercitabile in ogni momento dal Cliente con preavviso di 30 (trenta) giorni, con le modalità di cui all'art. 2.5.

Come previsto dalla Delibera AGCOM 307/23/CONS, Manxx mette a disposizione del Cliente almeno un contratto che preveda una durata massima iniziale di dodici mesi. Trascorsi i 12 mesi e qualora il Cliente non invii disdetta mediante raccomandata A/R o PEC con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza del contratto, il contratto si rinnoverà tacitamente a tempo indeterminato.

Per i servizi di connettività erogati su linee condivise – quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, accessi FTTH e FTTC in tecnologia GPON/XGS-PON, accessi xDSL/ADSL e accessi FWA su rete radio – non è prevista alcuna penale di recesso anticipato. Restano in ogni caso dovuti dal Cliente, in caso di recesso anticipato rispetto alla scadenza del Contratto o del periodo di rinnovo in corso: (i) i ratei del contributo di attivazione e degli eventuali altri contributi una tantum non ancora corrisposti, qualora il pagamento sia stato concordato in forma dilazionata; (ii) qualora il contributo di attivazione sia stato oggetto di sconto totale o parziale in ragione di un'offerta promozionale o commerciale, il corrispettivo pieno del contributo di attivazione come indicato nel listino di offerta o nella Proposta di Abbonamento, al netto di quanto già corrisposto dal Cliente. Tali importi saranno fatturati da Manxx in unica soluzione contestualmente al perfezionamento del recesso.

In deroga a quanto sopra, per i servizi erogati su linee a progetto dedicate – quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, collegamenti punto-punto (P2P), fibre dedicate (FTTO – Fiber To The Office), circuiti MPLS/VPN su rete dedicata, accessi con Service Level Agreement garantiti end-to-end e altre soluzioni custom di connettività business – la durata minima del vincolo contrattuale è pari a 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di attivazione del Servizio, salvo diversa e specifica indicazione riportata nella Proposta di Abbonamento o nelle Condizioni Speciali dell'offerta sottoscritta. Il vincolo è giustificato dagli investimenti infrastrutturali e dai costi di fornitura sostenuti da Manxx e dagli operatori wholesale per l'approntamento della linea dedicata a favore del Cliente. In caso di recesso anticipato del Cliente rispetto al termine di vincolo (ivi inclusa la risoluzione del Contratto per inadempimento del Cliente ai sensi dell'art. 6.3), il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Manxx, a titolo di corrispettivo per le prestazioni residue, l'intero ammontare dei canoni ricorrenti (mensili, bimestrali o con diversa periodicità prevista dal Piano Tariffario) dovuti per tutti i mesi residui fino alla naturale scadenza del periodo di vincolo, fermo restando il pagamento di eventuali costi di attivazione, installazione e contributi una tantum non ancora corrisposti. Tali importi saranno fatturati da Manxx in unica soluzione contestualmente al perfezionamento del recesso/risoluzione.

#### **Art. 8.3 – Recesso anticipato da offerte promozionali**

In caso di recesso anticipato da un'offerta promozionale, Manxx potrà richiedere al Cliente la restituzione totale o parziale degli sconti beneficiati e/o del contributo di attivazione. Secondo quanto previsto dalla disciplina vigente e in particolare

dalla Delibera AGCOM 487/18/CONS, tali importi saranno in ogni caso commisurati al valore del contratto nonché equi e proporzionali alla durata residua dell'eventuale promozione.

#### **Art. 8.4 – Modalità di recesso**

Il recesso del Cliente può essere esercitato gratuitamente, con preavviso di 30 giorni:

- inviando una PEC all'indirizzo manxxsr@pec.it;
- inviando una lettera raccomandata A/R a Manxx S.r.l. – Via Di Pietro Adalgiso, 1 – 66100 Chieti (CH).

La comunicazione di recesso dovrà contenere i dati identificativi del Cliente, il riferimento del Contratto e la motivazione del recesso.

## **Art. 9 – Elenco abbonati**

Il Cliente ha facoltà di richiedere che i dati personali che lo riguardano siano riportati negli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi. La disciplina della pubblicazione dei dati è stabilita dal D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, dalle delibere AGCOM n. 36/02/CONS e 180/02/CONS, dal D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e dai provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

## **Art. 10 – Carta dei Servizi – Standard minimi garantiti**

Manxx si impegna a garantire, nell'erogazione dei Servizi, gli standard minimi previsti nella Carta dei Servizi, aggiornata alla luce della Delibera AGCOM 347/18/CONS recante il regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, che costituisce parte integrante ed essenziale delle presenti CGC. La Carta è disponibile sul sito [www.manxx.eu](http://www.manxx.eu) e presso i rivenditori autorizzati. In caso di mancato rispetto degli standard specifici indicati nella Carta dei Servizi, Manxx si impegna a corrispondere l'indennizzo previsto dalla Carta stessa.

## **Art. 11 – Disciplina del rapporto – Foro competente**

### **Art. 11.1 – Disciplina del rapporto**

Per tutto quanto non previsto dalle presenti CGC si applicheranno le disposizioni del Codice Civile relative al contratto di somministrazione e le vigenti normative di settore emanate dall'AGCOM e dall'Unione Europea.

### **Art. 11.2 – Foro competente**

Tutte le controversie relative al presente Contratto saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Chieti, fatta salva l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. competente prima di adire l'autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 1, comma 11, della L. 31 luglio 1997, n. 249.

### **Art. 11.3 – Dichiarazione di osservanza alla legge**

Manxx svolge la propria attività in piena conformità a tutte le leggi, autorizzazioni, norme, regolamenti, decisioni e ordinanze riguardanti qualsiasi aspetto attinente alla conduzione dell'attività.

## **Art. 12 – Comunicazioni**

Tutte le comunicazioni a Manxx dovranno essere dirette al Servizio Clienti presso Manxx S.r.l. – Via Di Pietro Adalgiso, 1 – 66100 Chieti (CH), ovvero mediante PEC all'indirizzo [manxxsr@pec.it](mailto:manxxsr@pec.it). Il Cliente ha l'onere di comunicare tempestivamente ogni cambiamento del proprio indirizzo mediante raccomandata A/R o PEC. Tutte le comunicazioni precedenti la ricezione di tale comunicazione sono efficacemente dirette al vecchio indirizzo del Cliente. In ogni caso, ogni comunicazione di Manxx è opponibile al Cliente dal momento in cui risulti pervenuta al suo indirizzo elettronico indicato nel modulo anagrafica della PDA. Salvo prova contraria, nei rapporti tra Cliente e Manxx i documenti, anche in forma

elettronica, prodotti dai sistemi informatici di Manxx fanno piena prova di ogni fatto inerente all'attivazione e alla fruizione dei Servizi.

### **Art. 13 – Trattamento dei dati personali**

I dati personali del Cliente sono trattati da Manxx nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.lgs. 196/2003 e successive modifiche, in conformità con l'informativa privacy sempre disponibile sul sito [www.manxx.eu](http://www.manxx.eu), sezione "Privacy", e secondo i consensi prestati dal Cliente. Il Titolare del trattamento è Manxx S.r.l., con sede in Via Di Pietro Adalgiso, 1 – 66100 Chieti (CH), contattabile all'indirizzo [info@manxx.eu](mailto:info@manxx.eu) o via PEC [manxxsrll@pec.it](mailto:manxxsrll@pec.it).

## SEZIONE II – CONDIZIONI SPECIALI PER IL SERVIZIO DI ACCESSO A INTERNET A BANDA LARGA

---

Le presenti condizioni integrano le CGC di cui alla Sezione I e disciplinano il Servizio di accesso a Internet rivenduto da Manxx in tecnologia FTTH, FTTC, ADSL o FWA. Il servizio è fornito in modalità wholesale dal partner infrastrutturato WIC S.p.A. ([www.mywic.it](http://www.mywic.it)), che a sua volta si avvale delle reti di Open Fiber, FiberCop e altri operatori wholesale per il trasporto e l'accesso all'utente finale. Manxx agisce quale rivenditore del servizio e interfaccia unica del Cliente per gli aspetti contrattuali, commerciali e di fatturazione.

### Art. 1 – Oggetto e descrizione del Servizio

Il Servizio consiste nella fornitura di un accesso a Internet a banda larga/ultra-larga tramite connessione fissa alla postazione del Cliente (locale indicato nella PDA), rivenduto da Manxx al Cliente finale sulla base della fornitura wholesale di WIC. Unitamente alla connettività IP, sono forniti (in funzione del profilo sottoscritto) un indirizzo IPv4 pubblico statico o dinamico e, ove disponibile, IPv6.

Manxx non gestisce in proprio alcuna infrastruttura di rete di accesso o di trasporto: la propria attività è limitata alla rivendita del Servizio agli utenti finali, al loro assistenza commerciale e amministrativa, alla fornitura e installazione del solo apparato CPE presso la sede del Cliente nei termini dell'Art. 5 che segue.

### Art. 2 – Prestazioni tecniche

Le velocità massima, normalmente disponibile e minima di download e upload garantite sono quelle indicate nel materiale informativo dell'offerta sottoscritta e nella PDA, in coerenza con l'Allegato 1 alla Delibera AGCOM 156/23/CONS e con i parametri di servizio resi disponibili dal wholesaler WIC. Il Cliente prende atto che la velocità effettiva della connessione dipende da molteplici fattori tecnici, non tutti sotto il controllo di Manxx, quali la distanza della rete d'accesso tra la sede del Cliente e il cabinet/POP, la qualità dei collegamenti in rame nei tratti misto-rame, la tipologia di impianto interno, l'apparato CPE e i dispositivi utilizzati dal Cliente e il traffico contemporaneo sulla rete.

### Art. 3 – Tecnologie e reti di accesso

Il Servizio potrà essere erogato in una o più delle seguenti tecnologie, in funzione della copertura resa disponibile dal wholesaler all'indirizzo del Cliente:

- FTTH (Fiber To The Home): collegamento interamente in fibra ottica fino alla postazione del Cliente, in modalità GPON/XGS-PON su reti Open Fiber, FiberCop o altri operatori wholesale, accesso commercializzato tramite WIC;
- FTTC (Fiber To The Cabinet): collegamento in fibra fino al cabinet e tratta finale in rame, con tecnologia VDSL2/Vectoring;
- ADSL: collegamento interamente in rame;
- FWA (Fixed Wireless Access): collegamento radio fisso, ove disponibile.

La tecnologia utilizzata per l'erogazione del Servizio potrà essere modificata, previa comunicazione al Cliente, qualora ciò sia necessario per ragioni tecniche o di ottimizzazione della rete o per variazioni nell'offerta wholesale messa a disposizione da WIC.

### Art. 4 – Indennizzi per mancato rispetto degli standard di qualità

In caso di mancato rispetto di alcuni degli standard minimi di qualità del Servizio di accesso a Internet (velocità minime della connessione in download e upload, ritardo massimo della connessione, tasso massimo di perdita dei pacchetti della

connessione, velocità massime di connessione in download ed upload e velocità normalmente disponibili della connessione in download ed upload) e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili a Manxx o alla rete di accesso utilizzata, 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, il Cliente potrà:

- in caso di mancato rispetto delle “velocità minime della connessione in download e upload”, del “ritardo massimo della connessione” o del “tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione”, recedere senza costi dal Contratto mediante comunicazione inviata a Manxx con le modalità dell’art. 8.4 Sezione I;
- in caso di mancato rispetto delle “velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload”, del “ritardo massimo della connessione” o del “tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione”, richiedere l’indennizzo contrattualmente previsto nella misura riportata nella Carta dei Servizi o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell’Autorità.

Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 10, comma 5, con riferimento alle “velocità minime della connessione in download e upload”, al “ritardo massimo della connessione” e al “tasso massimo di perdita dei pacchetti”, la richiesta di indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.

## Art. 5 – Apparati lato Cliente

Nell’ambito del Servizio rivenduto, Manxx provvede – ove previsto dalla Proposta di Abbonamento sottoscritta – alla fornitura, installazione e configurazione di un apparato terminale modem/router (di seguito “Modem/Router” o “CPE”) posizionato presso la sede del Cliente indicata nella PDA. Salvo diverso accordo scritto risultante dalla PDA o da Condizioni Speciali di pacchetto, eventuali apparati aggiuntivi (ONT standalone, access point Wi-Fi ulteriori, cablaggi strutturati, prese dati, ecc.) non rientrano nel Servizio base di accesso a Internet.

L’apparato Modem/Router può essere fornito, a scelta del Cliente e in funzione dell’offerta sottoscritta, in comodato d’uso gratuito, a noleggio o in vendita. Il Cliente è responsabile della custodia dell’apparato ricevuto in comodato o a noleggio ed è tenuto alla sua restituzione, in buono stato d’uso fatto salvo il normale utilizzo, entro 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione del Contratto. In mancanza, Manxx potrà addebitare al Cliente un corrispettivo pari al valore commerciale dell’apparato.

Nell’ambito dei pacchetti Centralino 3CX / IP-PBX, Assistenza Prioritaria “Sempre Serviti” e IT Managed Service (Sezioni IV, VI e V delle presenti CGC), Manxx può fornire ulteriori apparati, secondo le modalità seguenti: (i) i telefoni IP (es. Fanvil X4U, X210, X301P, W710P DECT) sono concessi in locazione, a fronte di un canone mensile e di un contributo di attivazione una tantum (“upfront”) indicati nella PDA; restano di proprietà di Manxx e devono essere restituiti a cura e spese del Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del Contratto, in buono stato d’uso fatto salvo il normale utilizzo; (ii) i firewall (es. apparati Sophos) e gli switch di rete sono venduti al Cliente a fronte del corrispettivo indicato nella PDA, divengono di proprietà del Cliente al momento della consegna e, dopo la cessazione del Contratto, restano nella disponibilità del Cliente senza obbligo di restituzione, salvo eventuali licenze software associate che potranno cessare ai sensi delle rispettive Condizioni.

In caso di mancata restituzione, entro il termine di cui al comma precedente, degli apparati concessi in comodato o in locazione, Manxx addebiterà al Cliente un importo pari al valore commerciale residuo degli apparati, maggiorato di eventuali spese di recupero, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. Fino alla restituzione il Cliente è tenuto a corrispondere i canoni di locazione dovuti.

Ai sensi dell’art. 3 del Regolamento UE 2015/2120 e della Delibera AGCOM 348/18/CONS, il Cliente ha diritto di utilizzare, in luogo del Modem/Router fornito da Manxx, un apparato terminale di sua scelta purché compatibile e conforme agli standard tecnici della Rete di Accesso. In tal caso Manxx renderà disponibili, su richiesta, le credenziali tecniche e i parametri di configurazione necessari; resta peraltro inteso che, in tale ipotesi, Manxx non assume alcuna responsabilità

sul corretto funzionamento dell'apparato del Cliente né sul rispetto degli standard di qualità del Servizio, qualora il malfunzionamento sia riconducibile all'apparato terminale autonomamente scelto dal Cliente.

L'installazione del Modem/Router comprende la connessione al punto di terminazione della rete del wholesaler (presa ottica ONT/ottica terminata, roset PSTN/RJ11 o equivalente) e la configurazione dei parametri di accesso Internet e, ove previsto, di telefonia. Eventuali interventi di cablaggio interno, tracce murarie, canaline, certificazioni di impianto o altri interventi edili, elettrici o su reti LAN preesistenti del Cliente esulano dall'oggetto del Servizio e potranno essere oggetto di preventivo separato.

## **Art. 6 – Tempi di attivazione e traslochi**

I tempi di attivazione del Servizio sono indicati nella PDA e dipendono anche dalle tempistiche dei processi del wholesaler competente. In caso di mancato rispetto dei tempi previsti, il Cliente potrà richiedere l'indennizzo secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi e dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS.

In caso di trasloco della linea presso altro indirizzo, il Cliente dovrà farne richiesta scritta a Manxx, che verificherà la copertura e provvederà all'attivazione presso il nuovo indirizzo, subordinatamente alla disponibilità tecnica e al pagamento dell'eventuale contributo previsto dall'offerta.

## SEZIONE III – CONDIZIONI SPECIALI PER IL SERVIZIO VOCE SU RETE FISSA E VoIP

---

### Art. 1 – Oggetto del Servizio

Le presenti condizioni integrano le CGC di cui alla Sezione I e disciplinano il Servizio di telefonia su rete fissa in tecnologia VoIP (Voice over IP), rivenduto da Manxx sulla base della fornitura wholesale del partner WIC S.p.A. ([www.mywic.it](http://www.mywic.it)), titolare dell'autorizzazione generale per il servizio telefonico accessibile al pubblico e dei relativi diritti d'uso di risorse di numerazione. Il Servizio consente al Cliente di effettuare e ricevere chiamate vocali nazionali e internazionali e fax, mediante l'uso di numerazioni geografiche.

Ai sensi del titolo autorizzatorio rilasciato dal MIMIT (prot. AOO\_DCT n. 2354 del 16/01/2026), Manxx opera esclusivamente come rivenditore del servizio e non interviene in alcuna forma sull'instradamento delle chiamate, né in raccolta né in terminazione. Tutti gli aspetti tecnici relativi al trasporto delle chiamate, alla terminazione verso le altre reti e alla gestione delle risorse di numerazione sono in capo a WIC.

### Art. 2 – Numerazioni geografiche e portabilità

Nell'ambito del Servizio, Manxx rivende al Cliente una o più numerazioni geografiche assegnate da WIC in qualità di operatore titolare dei relativi diritti d'uso, in conformità al Piano di Numerazione Nazionale gestito dall'AGCOM e alla disciplina di cui alla Delibera 8/15/CIR e successive modifiche. La numerazione rivenduta dovrà essere coerente con il distretto telefonico (prefisso geografico) della sede di utilizzo del Cliente.

Il Cliente può richiedere la portabilità in ingresso del proprio numero da altro operatore (Number Portability) mediante compilazione dell'apposita modulistica resa disponibile da Manxx. L'attivazione della portabilità è subordinata al buon esito delle verifiche tecniche e amministrative con l'operatore donante e con il wholesaler WIC. Il Cliente può altresì richiedere la portabilità del proprio numero verso altro operatore, senza costi di uscita, secondo le procedure vigenti.

### Art. 2-bis – Configurazione della numerazione

La numerazione rivenduta al Cliente viene configurata, a scelta del Cliente e sulla base dell'offerta sottoscritta, secondo una delle seguenti modalità:

- direttamente sul Modem/Router installato da Manxx presso la sede del Cliente (dotato di porta FXS o di gateway VoIP integrato), consentendo la connessione di apparati telefonici analogici o fax tradizionali;
- su centralino telefonico in cloud 3CX fornito da Manxx (Servizio Centralino Cloud PBX di cui alla Sezione IV), con conseguente abilitazione della numerazione agli interni, alle code, all'IVR e a tutte le funzionalità di centralino sottoscritte;
- su IP-PBX installato presso la sede del Cliente (Servizio Centralino IP-PBX di cui alla Sezione IV), tramite trunk SIP configurato sulla piattaforma del wholesaler e registrato dal centralino del Cliente.

Resta inteso che apparati telefonici IP, softphone, cuffie, cornette DECT o altri dispositivi voce ulteriori rispetto al Modem/Router non sono oggetto del Servizio salvo che siano espressamente inclusi nella PDA o in specifico preventivo accettato dal Cliente.

### Art. 3 – Chiamate di emergenza e obblighi di legge

Ai sensi dell'art. 98-septies decies del D.lgs. 259/2003, Manxx garantisce l'instradamento delle chiamate verso i numeri di emergenza nazionali ed europei (112, 113, 115, 118 e numero unico europeo 112 – NUE). Le chiamate di emergenza sono gratuite e sempre possibili, anche in assenza di credito o in caso di sospensione parziale del Servizio. Il Cliente prende atto

che, in caso di mancanza di alimentazione elettrica della postazione o di guasto dell'apparato CPE, il Servizio VoIP può non essere disponibile, con conseguente impossibilità di effettuare chiamate di emergenza. È cura del Cliente predisporre sistemi alternativi (es. UPS, telefonia mobile) qualora necessario.

#### **Art. 4 – Attività vietate per il Servizio Voce**

Oltre alle previsioni dell'art. 4.5 Sezione I, con specifico riferimento al Servizio Voce è vietato:

- l'uso di apparati che modifichino il numero chiamante ("spoofing");
- l'utilizzo delle numerazioni per attività di telemarketing massivo non autorizzato, in violazione del Registro Pubblico delle Opposizioni e della normativa sul trattamento dei dati personali;
- la generazione di traffico artificiale, ripetitivo o finalizzato al solo incasso di interconnessione;
- l'utilizzo delle linee per la rivendita di traffico telefonico o la fornitura di servizi di call center a terzi, salvo diverso accordo scritto con Manxx;
- l'utilizzo delle linee per fini illeciti o molesti (molestie, frodi, diffamazione, ecc.).

#### **Art. 5 – Registro Pubblico delle Opposizioni**

Il Cliente, qualora utilizzi il Servizio per finalità di telemarketing o comunicazioni commerciali, è tenuto al rispetto del Registro Pubblico delle Opposizioni di cui al D.P.R. 178/2010 e successive modifiche. In caso di violazioni accertate, Manxx si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 4.6 Sezione I.

#### **Art. 6 – Corrispettivo del Servizio Voce**

Il corrispettivo del Servizio Voce è determinato dal Piano Tariffario prescelto e si compone, a seconda del piano, di canoni fissi mensili, scatti alla risposta, corrispettivi per minuto verso destinazioni nazionali (fissi e mobili) e internazionali. Manxx rende disponibili sul sito [www.manxx.eu](http://www.manxx.eu) i listini aggiornati per tutte le destinazioni.

## SEZIONE IV – CONDIZIONI SPECIALI PER IL SERVIZIO DI CENTRALINO (CLOUD PBX 3CX / IP-PBX)

---

### Art. 1 – Oggetto del Servizio

Il Servizio di Centralino consente al Cliente di disporre di un sistema di comunicazione professionale strutturato, fornito da Manxx nelle seguenti modalità alternative:

- Cloud PBX 3CX: centralino virtuale basato sulla piattaforma 3CX, erogato in modalità SaaS su infrastruttura cloud gestita da Manxx o da partner tecnici selezionati, accessibile via Internet mediante gli apparati VoIP del Cliente (telefoni IP, softphone e app mobile 3CX). La licenza 3CX e i relativi aggiornamenti sono forniti nell'ambito del canone mensile dell'offerta;
- IP-PBX on-premise: apparato fisico installato presso la sede del Cliente, fornito da Manxx in vendita, noleggio o comodato d'uso, interconnesso ai trunk SIP del wholesaler WIC per l'instradamento delle chiamate.

In entrambe le modalità le numerazioni geografiche associate al centralino sono rivendute da Manxx al Cliente sulla base della fornitura wholesale di WIC, secondo quanto previsto nella Sezione III del presente documento.

### Art. 2 – Funzionalità

Il Servizio include le funzionalità tipiche di un centralino professionale, tra cui (ove previste dalla versione/licenza 3CX sottoscritta o dal modello di IP-PBX fornito): IVR multi-livello, code di attesa, caselle vocali, gruppi di ring, trasferimento di chiamata, follow-me, registrazione chiamate (ove previsto e abilitato dal Cliente nel rispetto della normativa privacy), statistiche di traffico, interni geografici e remoti, mobilità (softphone desktop e app mobile). Le funzionalità effettivamente disponibili sono indicate nella PDA e nella scheda tecnica dell'offerta sottoscritta.

### Art. 3 – Interni e licenze

Il Servizio è dimensionato in base al numero di interni (utenti) e/o di chiamate simultanee sottoscritto dal Cliente. L'eventuale superamento delle soglie concordate può comportare l'applicazione di corrispettivi aggiuntivi e, in caso di reiterato superamento, la rinegoziazione del piano.

### Art. 4 – Apparati di utente (telefoni IP e terminali)

Manxx fornisce al Cliente telefoni IP (a titolo esemplificativo Fanvil X4U, X210, X301P, W710P DECT) e relativi accessori (cordless, gateway analogici ATA, auricolari) in locazione, a fronte di un canone mensile e di un contributo di attivazione una tantum ("upfront") indicati nella PDA, in coerenza con la Sezione II Art. 5. Gli apparati restano di proprietà di Manxx e devono essere restituiti a fine Contratto, in buono stato d'uso fatto salvo il normale utilizzo, entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione.

Gli apparati forniti restano configurabili esclusivamente secondo specifiche tecniche concordate; eventuali modifiche non autorizzate potranno comportare la sospensione del Servizio e, nei casi più gravi, la richiesta di ripristino a spese del Cliente. Il Cliente ha facoltà di utilizzare terminali di propria scelta, purché compatibili con i protocolli SIP/RTP utilizzati da Manxx e conformi alle norme tecniche applicabili; in tale ipotesi Manxx non risponde del corretto funzionamento del terminale né del rispetto degli standard di qualità del Servizio Centralino.

In alternativa o in aggiunta alla locazione, i softphone desktop e le app mobile 3CX sono incluse nelle licenze del centralino sottoscritto e non comportano la fornitura di apparati fisici da parte di Manxx.

### Art. 5 – Registrazione delle chiamate e privacy

Qualora il Cliente attivi la funzionalità di registrazione delle chiamate, è obbligo del Cliente, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, informare correttamente gli interlocutori e rispettare quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR), dal D.lgs. 196/2003 e dai provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali (in particolare il provvedimento generale del 23 gennaio 2025 e successivi). Manxx agisce in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR limitatamente ai dati trattati nell'ambito della fornitura del Servizio, come dettagliato nell'accordo di nomina (DPA) allegato alle presenti CGC.

## **Art. 6 – Service Level Agreement (SLA)**

Manxx si impegna a garantire, per il Servizio di Centralino in cloud, una disponibilità mensile della piattaforma pari ad almeno il 99,5% su base mensile, misurata al netto delle finestre di manutenzione programmata, comunicate al Cliente con congruo preavviso. In caso di mancato rispetto, il Cliente ha diritto a un indennizzo pari a 1/30 del canone mensile per ogni ora di indisponibilità eccedente le soglie previste, fino a concorrenza del canone mensile del Servizio.

## SEZIONE V – CONDIZIONI SPECIALI PER I SERVIZI IT ACCESSORI

### Art. 1 – Oggetto

Le presenti condizioni integrano le CGC di cui alla Sezione I e disciplinano i Servizi IT accessori che Manxx può offrire al Cliente in abbinamento ai Servizi di comunicazione elettronica, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: hosting e housing, caselle di posta elettronica, PEC, domini, certificati SSL/TLS, firewall e servizi di sicurezza gestita, Wi-Fi aziendale gestito, assistenza IT da remoto e on-site (IT Managed Service), backup in cloud.

### Art. 2 – Erogazione dei Servizi IT

I Servizi IT potranno essere erogati da Manxx direttamente ovvero per il tramite di partner tecnici selezionati. I dettagli tecnici e i livelli di servizio (SLA) sono descritti nelle schede tecniche delle singole offerte e nella PDA. Le condizioni d'uso di eventuali software forniti restano disciplinate dai relativi End User License Agreement (EULA), che il Cliente si impegna a leggere ed accettare al primo accesso.

### Art. 3 – Canali di richiesta e supporto tecnico

Il Servizio di supporto tecnico può essere richiesto dal Cliente tramite i seguenti canali:

- Hot Line telefonica al numero 0871 783900;
- Customer Portal / portale di supporto raggiungibile all'indirizzo <https://support.manxx.eu>, che consente al Cliente di inserire i ticket, interagire con i tecnici e monitorare lo stato di avanzamento delle segnalazioni;
- e-mail all'indirizzo [supporto@manxx.eu](mailto:supporto@manxx.eu).

Il Servizio di supporto tecnico è erogato in due modalità alternative:

- da remoto: con appositi strumenti di trouble-shooting, tracciamento e indicizzazione delle richieste del Cliente. Ove necessario, Manxx chiederà al Cliente l'autorizzazione per operare sugli applicativi e/o sui dispositivi nella sua disponibilità;
- on-site: mediante invio di tecnico specializzato presso la sede del Cliente, previa prenotazione dell'appuntamento, qualora la problematica non possa essere risolta da remoto o il Cliente richieda esplicitamente intervento on-site.

Salva diversa pattuizione, l'operatività del supporto di primo e secondo livello è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 18:00 (esclusi i giorni festivi); per i Clienti che abbiano sottoscritto il pacchetto "Sempre Serviti Fast Pro" di cui alla Sezione VI si applicano, in aggiunta, le garanzie di intervento H24 ivi previste. Gli interventi di supporto da remoto e on-site sono fatturati a slot minimi di 15 (quindici) minuti per persona, secondo il listino indicato nella PDA.

Il Cliente prende atto che, in caso di erogazione del supporto da remoto, potrà essere tenuto a consentire ai tecnici Manxx o dei suoi partner l'accesso e il controllo del proprio dispositivo, inclusa la visibilità a contenuti, impostazioni e file in esso presenti, e a scaricare ed eseguire specifiche applicazioni e accettare i relativi termini d'uso.

### Art. 3-bis – Livelli di severità e SLA degli interventi IT Managed

Per i Servizi IT Managed, in assenza di diversa previsione nella PDA, le segnalazioni sono classificate da Manxx, e comunicate al Cliente, secondo i seguenti livelli di severità, cui corrispondono gli obiettivi di presa in carico (Intervento) e di risoluzione (Ripristino) indicati nella tabella seguente:

Severità	Descrizione	Intervento	Ripristino
<b>BLOCCANTE</b>	guasto che impedisce la regolare erogazione del servizio (sistema non funzionante o fortemente degradato)	4 ore	8 ore

<b>LIMITANTE</b>	guasto che limita in misura sostenibile l'erogazione del servizio, precludendone alcune funzionalità	8 ore	16 ore
<b>NON LIMITANTE</b>	problema di minore rilievo che non impedisce né limita la regolare erogazione del servizio	16 ore	32 ore

I tempi indicati si intendono in orario lavorativo (lunedì–venerdì 08:00–18:00), con esclusione dei giorni festivi e prefestivi dal computo. Sono esclusi dal calcolo degli SLA i tempi imputabili al Cliente (mancata cooperazione, irreperibilità, mancato accesso ai locali, assenza di credenziali amministrative, ecc.), le cause di forza maggiore, i malfunzionamenti di apparati, applicativi o reti di terzi non in regime di manutenzione con Manxx, nonché le finestre di manutenzione programmata regolarmente notificate.

### **Art. 3-ter – Interventi on-site, trasferte e costi extra**

Gli interventi on-site richiesti dal Cliente presso la sede indicata nella PDA e situati entro 15 (quindici) chilometri dalla sede operativa di Manxx sono inclusi nei canoni dei Servizi IT Managed sottoscritti, comprensivi del rimborso chilometrico e del tempo di trasferimento del tecnico. Per le sedi ubicate oltre 15 km dalla sede operativa di Manxx trovano invece applicazione, salva diversa indicazione in PDA, i seguenti importi aggiuntivi: (i) rimborso chilometrico A/R pari a € 0,70 + IVA per chilometro; (ii) tempo di trasferimento per persona pari a € 62,50 + IVA per ora.

Gli interventi richiesti al di fuori dell'orario lavorativo ordinario (festivi, prefestivi, fascia notturna) ovvero gli interventi in regime di urgenza (avvio delle azioni di risoluzione entro 2 ore dalla richiesta) comportano, salva diversa pattuizione, i seguenti corrispettivi aggiuntivi: (i) tariffa oraria festiva per intervento di Analista/Consulente/Sistemista pari a € 90,00 + IVA all'ora; (ii) diritto fisso per intervento urgente feriale/notturno pari a € 50,00 + IVA. Gli importi sopra indicati potranno essere aggiornati da Manxx ai sensi dell'Art. 2.5 Sezione I e sono in ogni caso quelli riportati nel listino in vigore al momento della richiesta, salvo diversa previsione nella PDA.

### **Art. 3-quater – Attività incluse ed escluse**

Salva diversa pattuizione, sono incluse nei Servizi IT Managed:

- implementazione, delivery, gestione e manutenzione di progetti ICT e di System Integration in ambito Sicurezza, Network, TLC, Data Center, Server e infrastrutture geografiche;
- supporto tecnico alle evoluzioni, integrazioni o variazioni infrastrutturali;
- Help Desk di primo e secondo livello per le risorse umane del Cliente;
- assistenza, supporto e consulenza da remoto e on-site, nei limiti di cui agli articoli precedenti.

### **Art. 4 – Attività escluse dal Servizio**

Salva diversa pattuizione, sono escluse dal Servizio di assistenza IT e costituiscono oggetto di eventuale preventivo separato:

- sostituzione parziale o totale di applicativi o dispositivi aziendali e manutenzione ordinaria o straordinaria degli stessi;
- interventi strutturali su rete LAN (es. posa, sostituzione, ri-cablaggio della LAN interna);
- manutenzione di software gestionali e di software/strumenti di laboratorio;
- monitoraggio giornaliero del sistema informativo da remoto con segnalazione di anomalie, salvo che sia esplicitamente sottoscritto nel pacchetto "Sempre Serviti" o in altra offerta Manxx;
- modifica e personalizzazione degli applicativi OEM (Original Equipment Manufacturer);
- system integration tra applicativi aziendali distinti e non nativamente integrati;
- installazione e configurazione di banda larga/router e assistenza tecnica per problemi di copertura, se non coperti dall'assistenza dedicata;

- assistenza su dispositivi e/o applicativi che non appartengano al perimetro aziendale o per i quali l'utente non sia autorizzato;
- qualsiasi dispositivo o applicativo per il quale l'utente non disponga delle autorizzazioni di amministratore necessarie;
- installazione di applicativi di terzi o driver OEM non supportati dai dispositivi aziendali;
- ogni altra attività non espressamente indicata nell'elenco dei Servizi inclusi di cui all'Art. 3-quater.

## **Art. 5 – Limitazione di responsabilità**

Manxx e/o il partner non potranno essere ritenuti responsabili della mancata o parziale assistenza, qualora dispongano di informazioni limitate o inesistenti, ovvero se non siano in grado di ottenere le informazioni proprietarie necessarie da fornitori, produttori o sviluppatori, o se il problema sia conseguenza di errori del software o dell'hardware non ancora risolti. Manxx non risponderà di danni e/o malfunzionamenti della rete o dei dispositivi del Cliente non direttamente conseguenti agli interventi richiesti ed eseguiti dal partner incaricato da Manxx. In ogni caso il risarcimento del danno diretto e/o ogni altra richiesta di rifusione di spese non potrà essere superiore al corrispettivo previsto per il Servizio.

## **Art. 6 – Corrispettivo e indennizzo**

Il corrispettivo previsto dalle condizioni economiche del Servizio sarà dovuto integralmente anche nei casi in cui il Cliente abbia richiesto il Servizio e non ne abbia usufruito per cause a lui unicamente imputabili. Per i Servizi IT Managed, in caso di mancato rispetto dei tempi di Intervento o Ripristino di cui all'Art. 3-bis per cause direttamente imputabili a Manxx, il Cliente ha diritto a un indennizzo pari al 10% del canone mensile del Servizio IT Managed per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino a concorrenza di un canone mensile. L'indennizzo è alternativo a quello eventualmente previsto dalla Carta dei Servizi per la medesima fattispecie. Per i pacchetti "Sempre Serviti" si applicano gli indennizzi specifici di cui alla Sezione VI.

## **Art. 7 – Trattamento dei dati personali nei Servizi IT**

I dati personali del Cliente, dei suoi dipendenti, referenti e collaboratori sono raccolti e trattati nel rispetto della normativa privacy vigente (GDPR e D.lgs. 196/2003) per le finalità legate alla fornitura del Servizio ed alla relativa gestione tecnica, amministrativa e contabile. Per i trattamenti relativi alla gestione contabile e amministrativa, il Titolare del trattamento è Manxx S.r.l.; per i trattamenti legati alla gestione tecnica e di supporto, Manxx è nominata dal Cliente Responsabile del trattamento giusto atto di nomina (DPA) allegato alle presenti CGC o sottoscritto separatamente. Qualora i partner di Manxx siano stabiliti in Paesi Terzi, il trasferimento avverrà esclusivamente a fronte della sottoscrizione di Clausole Contrattuali Standard (Standard Contractual Clauses) adottate dalla Commissione Europea.

## SEZIONE VI – CONDIZIONI SPECIALI PER I PACCHETTI DI ASSISTENZA PRIORITARIA “SEMPRE SERVITI”

### Art. 1 – Oggetto dei pacchetti “Sempre Serviti”

Le presenti condizioni speciali disciplinano i pacchetti di assistenza prioritaria offerti da Manxx sotto la denominazione commerciale “Sempre Serviti”, attivabili dal Cliente in abbinamento a qualunque linea di connettività di cui alla Sezione II. I pacchetti sono proposti in due livelli, “Sempre Serviti Basic” e “Sempre Serviti Fast Pro”, le cui caratteristiche sono indicate nella PDA e riepilogate all’Art. 2 che segue.

### Art. 2 – Livelli di servizio

Caratteristica	Sempre Serviti Basic	Sempre Serviti Fast Pro
Monitoraggio proattivo della linea	H24, 7 giorni su 7	H24, 7 giorni su 7
Intervento in sede per guasto bloccante	entro 24 ore dalla presa in carico	entro 4 ore dalla presa in carico
VIP Access Support	non incluso	incluso, disponibile H24 tramite il portale <a href="https://support.manxx.eu">https://support.manxx.eu</a>
Connessione di emergenza (FWA/4G-5G)	non inclusa	attivabile on-demand entro 4 ore dalla richiesta
Installazione del servizio	inclusa	inclusa

Gli SLA di intervento sono misurati a partire dalla presa in carico della segnalazione di guasto sulla linea di connettività del Cliente e si intendono al netto dei tempi imputabili al Cliente (irreperibilità, mancata cooperazione, mancato accesso ai locali, indisponibilità di referenti o credenziali amministrative), delle cause di forza maggiore, delle finestre di manutenzione programmata regolarmente notificate e di ogni tempo necessario al coinvolgimento del wholesaler.

### Art. 3 – VIP Access Support

Il Cliente che abbia sottoscritto il pacchetto “Sempre Serviti Fast Pro” accede al canale prioritario VIP Access Support, disponibile H24, 7 giorni su 7, tramite il portale <https://support.manxx.eu>. Il canale VIP consente apertura dei ticket con priorità elevata, escalation diretta al secondo livello tecnico e tracciamento dedicato. Il servizio è riservato al personale autorizzato dal Cliente e indicato nella PDA o nell’area clienti; Manxx si riserva di disabilitare l’accesso in caso di uso non conforme o di condivisione delle credenziali a soggetti terzi.

### Art. 4 – Connessione di emergenza

Nell’ambito del pacchetto “Sempre Serviti Fast Pro”, il Cliente ha diritto, in caso di guasto della linea di connettività che pregiudichi la continuità operativa, all’attivazione on-demand di una connessione di emergenza temporanea basata su tecnologia FWA o mobile 4G/5G, entro 4 (quattro) ore dalla richiesta. Manxx fornisce in comodato d’uso gli apparati necessari (modem/router mobile ed eventuale antenna), che restano di sua proprietà e devono essere restituiti entro 10 (dieci) giorni dal ripristino della linea principale o dalla cessazione del Contratto, in buono stato d’uso fatto salvo il normale utilizzo.

Il traffico dati veicolato sulla connessione di emergenza è soggetto alle soglie di equo utilizzo e alle politiche di gestione del traffico del fornitore della connessione mobile utilizzata; Manxx non risponde di prestazioni minori rispetto alla linea principale, trattandosi di connettività radio di backup. Il costo di utilizzo della connessione di emergenza è compreso nel

canone del pacchetto “Sempre Serviti Fast Pro” fino a una finestra massima di 30 (trenta) giorni solari consecutivi per singolo evento di guasto; oltre tale soglia, Manxx potrà addebitare il traffico eccedente secondo il listino in vigore.

### **Art. 5 – Durata, corrispettivi e recesso**

I pacchetti “Sempre Serviti” sono attivati a fronte di un contributo di attivazione una tantum indicato nella PDA e sono fatturati a canone mensile. La durata segue quella della linea di connettività cui sono abbinati, fatta salva la facoltà del Cliente di recedere dal solo pacchetto con preavviso di 30 (trenta) giorni, senza costi di disattivazione, fermo restando l’obbligo di restituzione degli apparati eventualmente forniti per la connessione di emergenza. In caso di cessazione della linea di connettività associata, il pacchetto “Sempre Serviti” cessa automaticamente senza oneri aggiuntivi.

### **Art. 6 – Indennizzi per mancato rispetto degli SLA**

In caso di mancato rispetto dei tempi di intervento in sede di cui all’Art. 2, per cause direttamente imputabili a Manxx, il Cliente ha diritto a un indennizzo pari a 1/30 (un trentesimo) del canone mensile del pacchetto sottoscritto per ogni ora di ritardo, fino a concorrenza di un canone mensile. Analogo indennizzo si applica in caso di mancato rispetto del termine di 4 ore per l’attivazione della connessione di emergenza sul pacchetto Fast Pro.

## SEZIONE VII – CONDIZIONI SPECIALI PER I SERVIZI DIGITALI (SICUREZZA, BACKUP, EMAIL PROTECTION)

---

### Art. 1 – Oggetto

Le presenti condizioni speciali disciplinano i Servizi Digitali a canone offerti da Manxx in rivendita di soluzioni di partner tecnologici, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: Sophos AV Client Advanced, Sophos AV Server Advanced, Sophos Email Protection, NinjaOne Workstation Backup, NinjaOne Server Backup, NinjaOne Microsoft Cloud Backup, NinjaOne BKP Storage, Manxx Support per postazione. L'elenco completo delle licenze attive, con il relativo numero di postazioni, utenti, server o storage, è indicato nella PDA e aggiornato nell'area clienti.

### Art. 2 – Canone e modulabilità

Il corrispettivo dei Servizi Digitali è determinato per unità (postazione, utente, server, TB di storage) e fatturato a canone mensile. Il Cliente può aumentare o ridurre, in qualunque momento, il numero di unità attivate, con preavviso di 30 (trenta) giorni mediante comunicazione scritta (PEC, e-mail o portale area clienti); la rideterminazione del canone avrà effetto dalla prima fatturazione utile successiva alla scadenza del preavviso.

La riduzione delle unità comporta la cessazione delle relative licenze e la contestuale interruzione dei Servizi ad esse associati; Manxx non sarà responsabile di eventuali perdite di dati o di malfunzionamenti conseguenti alla disattivazione delle licenze su iniziativa del Cliente.

### Art. 3 – Licenze software e condizioni di terzi

L'uso dei software e dei servizi cloud ricompresi nei Servizi Digitali è disciplinato dai rispettivi End User License Agreement (EULA) e dalle condizioni dei titolari delle soluzioni (Sophos, NinjaOne, Microsoft, ecc.), che il Cliente si impegna a leggere ed accettare al primo accesso. Manxx agisce in qualità di rivenditore e non risponde delle funzionalità, delle prestazioni e della continuità dei servizi forniti dai partner, fermi restando gli impegni indicati nella Carta dei Servizi.

### Art. 4 – Backup, ripristino e responsabilità del Cliente

Per i Servizi di backup in cloud Manxx esegue la copia dei dati indicati dal Cliente secondo la pianificazione concordata. Il Cliente è unico responsabile della selezione delle risorse da includere nel backup, della correttezza e tempestività delle comunicazioni su nuove risorse o variazioni, nonché della verifica periodica della buona riuscita dei backup tramite i report disponibili nell'area clienti. Il ripristino dei dati avviene su richiesta del Cliente, secondo le modalità e i tempi indicati nella Carta dei Servizi.

### Art. 5 – Trattamento dei dati personali e sub-responsabili

Nell'esecuzione dei Servizi Digitali che comportano trattamento di dati personali del Cliente, dei suoi dipendenti e dei suoi clienti, Manxx opera in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR e designa i partner tecnologici (Sophos, NinjaOne, Microsoft, ecc.) quali sub-responsabili, secondo quanto disciplinato nell'atto di nomina (DPA) allegato alle presenti CGC o sottoscritto separatamente. L'elenco aggiornato dei sub-responsabili è pubblicato da Manxx sul sito [www.manxx.eu](http://www.manxx.eu) ed è modificabile con le modalità previste dal DPA.

## APPROVAZIONE SPECIFICA DELLE CLAUSOLE VESSATORIE

---

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente, dopo attenta lettura, dichiara di approvare specificamente le seguenti clausole contenute nelle presenti Condizioni Generali di Contratto:

- Art. 2.3 – Sezione I:** Accettazione della Proposta e facoltà di Manxx di rifiutare la Proposta.
- Art. 2.5 – Sezione I:** Facoltà di Manxx di modificare unilateralmente le Condizioni e il Piano Tariffario.
- Art. 3.4 – Sezione I:** Facoltà di Manxx di modificare e sospendere il Servizio.
- Art. 3.5 – Sezione I:** Esonero di responsabilità per forza maggiore, inclusi inadempimenti di operatori wholesale.
- Art. 3.6 – Sezione I:** Limitazione di responsabilità di Manxx.
- Art. 3.7 – Sezione I:** Facoltà di introdurre misure di gestione del traffico.
- Art. 4.4 – Sezione I:** Facoltà di sospensione per uso non corretto e cambio del piano.
- Art. 4.5 – Sezione I:** Attività vietate e facoltà di sospensione.
- Art. 4.6 – Sezione I:** Clausola risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 c.c..
- Art. 4.11 – Sezione I:** Interruzione del Servizio in caso di traffico anomalo.
- Art. 6.2 – Sezione I:** Autorizzazione permanente all'addebito SEPA/carta di credito e obblighi di comunicazione.
- Art. 6.3 – Sezione I:** Facoltà di sospensione e risoluzione per mancato pagamento, indennità di mora, rimborso costi.
- Art. 6.5 – Sezione I:** Deposito cauzionale e adeguamento.
- Art. 7 – Sezione I:** Divieto di cessione del contratto da parte del Cliente e facoltà di cessione da parte di Manxx.
- Art. 8.1 – Sezione I:** Sospensione e risoluzione da parte di Manxx.
- Art. 8.2 – Sezione I:** Durata, rinnovo tacito, modalità e preavvisi di recesso; addebito dei ratei del contributo di attivazione e del corrispettivo pieno del contributo di attivazione scontato in caso di recesso anticipato da linee condivise (FTTH, FTTC, ADSL, FWA); vincolo di 36 mesi per linee a progetto dedicate (P2P, FTTO e altre) con addebito dei canoni residui in caso di recesso anticipato.
- Art. 8.3 – Sezione I:** Recesso anticipato da offerte promozionali e restituzione degli sconti.
- Art. 11.2 – Sezione I:** Foro competente esclusivo: Foro di Chieti.
- Art. 12 – Sezione I:** Efficacia delle comunicazioni e opponibilità dei documenti informatici.
- Art. 2 – Sezione II:** Condizioni di garanzia delle prestazioni tecniche in funzione della tecnologia.
- Art. 4 – Sezione II:** Alternatività tra recesso e indennizzo per mancato rispetto degli standard di qualità.
- Art. 5 – Sezione II:** Concessione degli Apparati in locazione e in comodato, obblighi di restituzione e addebito del valore commerciale in caso di mancata restituzione; vendita upfront di firewall e switch.
- Art. 4 – Sezione III:** Attività vietate per il Servizio Voce.
- Art. 3 – Sezione IV:** Superamento delle soglie di interni/chiamate simultanee e corrispettivi aggiuntivi.
- Art. 3-bis – Sezione V:** Definizione dei livelli di severità (BLOCCANTE, LIMITANTE, NON LIMITANTE) e relativi SLA di intervento e ripristino.
- Art. 3-ter – Sezione V:** Corrispettivi aggiuntivi per interventi oltre 15 km dalla sede Manxx, per interventi in giorni festivi e per interventi urgenti/notturni.
- Art. 4 – Sezione V:** Esclusioni dal Servizio IT Managed e facoltà di fatturazione separata delle attività non comprese.
- Art. 5 – Sezione V:** Limitazione di responsabilità per i Servizi IT.
- Art. 6 – Sezione V:** Corrispettivo dovuto anche in caso di mancata fruizione imputabile al Cliente e indennizzo per mancato rispetto degli SLA.
- Art. 2 – Sezione VI:** Livelli di servizio del pacchetto Sempre Serviti (Basic e Fast Pro) e differenze tra i due livelli.

- Art. 3 – Sezione VI:** VIP Access Support H24 tramite portale di supporto e facoltà di Manxx di sospendere o revocare l'accesso in caso di uso anomalo.
- Art. 4 – Sezione VI:** Connessione di emergenza: attivazione on-demand, limiti di traffico, soglia dei 30 giorni per evento e obbligo di restituzione degli apparati in comodato entro 10 giorni.
- Art. 5 – Sezione VI:** Durata, corrispettivi e recesso dal pacchetto Sempre Serviti con preavviso di 30 giorni.
- Art. 6 – Sezione VI:** Indennizzi per mancato rispetto degli SLA del pacchetto Sempre Serviti e soglia massima pari a un canone mensile.
- Art. 2 – Sezione VII:** Modulabilità dei Servizi Digitali con preavviso di 30 giorni e rideterminazione del canone dalla prima fattura utile.
- Art. 3 – Sezione VII:** Accettazione delle licenze d'uso e delle EULA dei produttori e facoltà di Manxx di interrompere il Servizio in caso di violazione.
- Art. 4 – Sezione VII:** Responsabilità del Cliente nella selezione delle risorse da includere nei servizi di backup e nel rispetto delle politiche di retention.
- Art. 5 – Sezione VII:** Trattamento dei dati personali nei Servizi Digitali, ricorso a sub-responsabili e facoltà di Manxx di modificarne l'elenco.

# SOTTOSCRIZIONE

---

## Dati identificativi del Cliente

Ragione Sociale

Sede Legale

Partita IVA / C.F.

Rappresentante Legale

E-mail / PEC

Data di sottoscrizione

### Firma 1 – Accettazione delle Condizioni Generali di Contratto

Il Cliente dichiara di aver letto e compreso le Condizioni Generali di Contratto di cui al presente documento, le Condizioni Speciali relative ai Servizi sottoscritti, il Piano Tariffario e l’informativa privacy, e di accettarne integralmente il contenuto.

Luogo e data: \_\_\_\_\_ Firma del Cliente: \_\_\_\_\_

### Firma 2 – Approvazione specifica delle clausole vessatorie

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di approvare specificamente le clausole elencate nella precedente sezione “Approvazione specifica delle clausole vessatorie”.

Luogo e data: \_\_\_\_\_ Firma del Cliente: \_\_\_\_\_

### Firma 3 – Consensi al trattamento dei dati personali

Il Cliente, presa visione dell’informativa ai sensi dell’art. 13 del Regolamento UE 2016/679, esprime i seguenti consensi facoltativi al trattamento dei dati personali da parte di Manxx S.r.l.:

Acconsento  Non acconsento al trattamento per finalità di marketing diretto (invio di comunicazioni commerciali su prodotti e servizi di Manxx).

Acconsento  Non acconsento al trattamento per finalità di profilazione (analisi delle preferenze e abitudini di consumo per comunicazioni personalizzate).

Acconsento  Non acconsento alla comunicazione dei dati a società terze partner per finalità di marketing proprio di tali società.

Luogo e data: \_\_\_\_\_ Firma del Cliente: \_\_\_\_\_

*Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono disponibili in formato aggiornato sul sito [www.manxx.eu/contratto](http://www.manxx.eu/contratto).*