

# CONDIZIONI CONTRATTUALI DEI SERVIZI “doctorTIM MOBILE” e “doctorTIM MOBILE trasferimento dati”

**Edizione luglio 2019**

Il presente documento contiene le condizioni generali d'uso ("Condizioni Contrattuali" o "Contratto") per i servizi di assistenza tecnica da remoto denominati "doctorTIM MOBILE" e “doctorTIM MOBILE trasferimento dati” (di seguito i "Servizi") di TIM S.p.A., con sede in Milano, via G. Negri 1, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese 00488410010, iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799 ("TIM" o, alternativamente, “TIM”) in favore dei clienti mobili “TIM” (di seguito "Clienti" ed al singolare “Cliente”), erogato in collaborazione con Ennova s.r.l. con sede legale in Corso Germano Sommeiller n. 32 10128 Torino (di seguito “ENNOVA” o “Fornitore”), esclusivamente per scopi personali del Cliente, anche mediante l'uso dell'app doctorTIM (di seguito il "Programma").

Il Cliente prende atto ed accetta che l'uso dei Servizi e del relativo Programma costituisce integrale accettazione dei termini e delle condizioni descritte nel presente documento, ivi incluse le condizioni relative alla licenza d'uso del Programma dettagliate nel presente Contratto che si considerano anch'esse accettate dal Cliente.

Qualora la fruizione dei Servizi non sia possibile a causa di impedimenti tecnici non imputabili a TIM o per sopravvenuta impossibilità di rendere i Servizi, la proposta contrattuale non potrà essere accettata o il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di TIM nei confronti del Cliente. In tale ipotesi, TIM si impegna a darne immediata comunicazione al Cliente.

## **Art. 1 Descrizione dei Servizi**

1.1 I Servizi, fruibili su smartphone, tablet e pc, con sistema operativo Android, iOS, Windows Phone 8 (nel seguito, congiuntamente, "Dispositivo", e plurale “Dispositivi”), hanno per oggetto la consulenza e assistenza al Cliente dei processi e servizi legati al Dispositivo.

1.2 Il Cliente prende atto ed accetta che, affinché TIM, anche attraverso il Fornitore, possa erogare i Servizi oggetto del Contratto, avuto riguardo al Dispositivo, deve disporre dei seguenti requisiti:

1. a) aver scaricato il Programma da un Application Store (come Google Play, iOS,) sul Dispositivo, se reso necessario in base alla tipologia di attività di assistenza richiesta ;
2. b) essere in possesso di una connettività Internet (fissa o mobile di TIM);
3. c) essere maggiorenne e residente nel territorio italiano;
4. d) essere titolare dell'utenza TIM su cui sono attivati i Servizi.

1.3 Il Cliente potrà richiedere informazioni, attivare i Servizi ed usufruirne attraverso i seguenti canali:

1. il numero di Assistenza Gratuito TIM 119
2. il numero verde dedicato ai servizi **800.500.500**;
3. i numeri gratuiti 40916 e 40915;
4. Application Store (come Google Play, iOS) da cui il Cliente può richiedere assistenza e prenotare un appuntamento;

1.4 I Servizi erogati al Cliente saranno addebitati secondo i termini e le modalità indicate al successivo art. 4.

1.5 E' possibile usufruire dei Servizi dal lunedì alla domenica dalle h 8.00 alle h 21.30.

## **Art. 2 Riserva di diritti e Licenza d'uso**

2.1 Il Programma ed i Servizi così come i relativi diritti d'autore e ogni altro diritto di proprietà intellettuale o industriale sono e rimangono di esclusiva proprietà di TIM e/o dei suoi danti causa i quali mantengono tutti i diritti esclusivi. Il Cliente non acquista alcun titolo o diritto sul Programma e/o i Servizi ad eccezione della licenza espressamente concessa all'art. 2.2 e 3 seguenti, subordinatamente al rispetto da parte del Cliente delle Condizioni Contrattuali. Il Cliente dichiara e riconosce che i nomi, i loghi, i marchi "Telecom Italia", "TIM" ed i relativi diritti di marchio e di copyright sono di titolarità esclusiva di TIM e che il Programma e/o il portale Internet relativo ai Servizi e/o altri software eventualmente forniti in connessione ai Servizi possono essere contraddistinti da tali marchi e segni distintivi che sono di titolarità esclusiva di TIM e/o dei suoi danti causa. Il Cliente non ottiene, a causa del presente Contratto o per altra ragione, alcun diritto relativamente a tali marchi e segni distintivi.

2.2 Subordinatamente al rispetto da parte del Cliente delle presenti Condizioni Contrattuali, TIM concede al Cliente una licenza limitata, personale, non esclusiva e non trasferibile (nel seguito denominata "Licenza") di usare il Programma al solo scopo di accedere e fruire dei Servizi per fini esclusivamente personali del Cliente (con esclusione, ad esempio, di fruizione del Servizio per conto di terzi).

## **Art. 3 -Divieti per il Cliente**

3.1 E' fatto espresso divieto al Cliente di:

- a) copiare o riprodurre il Programma in tutto o in parte, eccetto per una sola copia di riserva in forma leggibile dal computer al solo fine di evitarne la perdita in caso di guasti (copia di backup); tale copia sarà soggetta a questo Contratto e non potrà essere usata che in sostituzione della copia perduta;
- b) modificare, adattare, tradurre, transcodificare, decompilare e disassemblare il Programma ed i Servizi in tutto o in parte, o di sottoporre altrimenti il Programma e/o i Servizi ad altri processi di analisi del loro codice e della loro struttura logica (c.d. "reverse engineering"), fatto salvo quanto espressamente previsto da norme inderogabili di legge;
- c) usare il Programma e i Servizi per fini commerciali o per altri fini diversi dal proprio fine personale espressamente consentito all'articolo 2.2;

d) incorporare e/o connettere il Programma, e/o i Servizi in tutto o in parte, in/con altri programmi la cui Licenza d' uso e/o di distribuzione sia condizionata alla rivelazione e/o distribuzione a terzi del relativo codice sorgente e/o alla concessione a terzi di diritti di modifica sugli stessi, in un modo tale da rendere anche il Programma soggetto a tali condizionamenti di licenza;

e) rimuovere o in qualsiasi modo cancellare dal Programma qualsiasi marchio, nome commerciale, indicazione di copyright o altra notazione di riserva di diritti ivi apposta o contenuta, che il Cliente è tenuto a riprodurre su eventuali copie, anche parziali, del Programma fatte dal Cliente, ferme restando le limitazioni del punto (a) che precede;

f) concedere il Programma in sublicenza a terzi o, comunque, consentirne l'uso da parte di terzi sia a titolo gratuito che a titolo oneroso;

g) sviluppare prodotti o applicazioni software basate sul Programma o che facciano in qualsiasi modo uso dello stesso.

h) Il Cliente si impegna inoltre a non utilizzare tecniche di framing per racchiudere qualsiasi marchio o altre informazioni proprietarie (comprese immagini, testo, pagina, layout o forma) di TIM e/o dei suoi partner e/o fornitori, senza previo consenso scritto di TIM o di suoi fornitori ognuno per la sua parte di competenza.

3.2 Il Cliente prende atto e conviene che il Programma ed i Servizi contengono informazioni riservate di TIM, e/o dei loro danti causa e, fermi restando i divieti del presente articolo 3, il Cliente si impegna a mantenere segrete e a non svelare dette informazioni e contenuti a terzi, senza il preventivo consenso scritto di TIM.

#### **Art. 4 – Utilizzo dei Servizi. Corrispettivi**

I servizi “**doctorTIM MOBILE**” e “**doctorTIM MOBILE trasferimento dati**” sono servizi di assistenza tecnica a pagamento.

4.1 Per il servizio “**doctorTIM MOBILE**” sono previste due tipologie di corrispettivi alternativi:

1. **2 €/mese in abbonamento, con un contributo di attivazione una tantum di 3€** rimborsabile dopo sei mesi di utilizzo continuato; con questa modalità il Cliente ha a disposizione un arco temporale pari a 1 mese per richiedere e ricevere **una o più attività di assistenza**.
2. **5 €/settimana**; con questa modalità il Cliente ha a disposizione un arco temporale pari a 7 giorni per richiedere e ricevere **una o più attività di assistenza**.

Nella seguente tabella è riportato a titolo esemplificativo ma non esaustivo l’elenco di attività di assistenza disponibili per entrambe le modalità di pagamento:

<b>Intervento</b>	<b>Tipologia di risoluzione</b>
Account Google	Creazione account Google
Account Google + Servizi Google	Creazione account Google + configurazione servizi (App) di Google (prima installazione)

Account Google + facebook	Creazione account Google per download e configurazione App Facebook (prima installazione)
Account Google + Whatsapp	Creazione account Google per download e configurazione app Whatsapp (prima installazione)
Account MS, Account Apple	Creazione account Microsoft, Creazione ID Apple
Social Network app	Configurazione social network più diffusi: Facebook, Twitter, Whatsapp, Skype, hangouts, Instagram, Grindr, già installate / assistenza o richiesta di configurazione
APP STORE	Gestione accesso agli App Store e download app - assistenza
Recupero password Mail	Account mail, store, app Configurazione mail generica su client di posta
Browser Small Screen	Configurazione di App Browser alternativi su small screen (dispositivi obsoleti)
Chiavette/modem	Risoluzioni dei problemi post installazione automatica - firewall - su chiavette non brand TI
Configurazione device	Configurazioni avanzate (disinstallazione app, termina processi, geolocalizzazione, batteria, gestione memoria, controllo vocale, aggiornamento sistema)
Configurazioni Telefonino e PC	Pc suite, configurazione connessione (connection manager) per scambio dati fra Device Mobili e Desktop
Sicurezza	Blocco schermo, gestione antivirus (solo per Android), gestione geolocalizzazione dispositivo
Sincronizzazione contenuti fra device diverse via App	Configurazione backup automatici / Cloud : contatti / foto / video / calendar / documenti
WIPE	Eliminazione dei dati: per cessione telefono verso terzi, o da remoto in caso di smarrimento
chiavette e modem su PC per clienti mobili e tematica non complessa	Setting dns schede rete pc
WIFI tethering	Configurazione wifi Tethering – hotspot

**4.2 Per il servizio “doctorTIM MOBILE trasferimento dati” è previsto il corrispettivo di 8€ per singolo intervento.** Con questa modalità il Cliente ha a disposizione un arco temporale pari a 7 giorni per richiedere eventuali chiarimenti o ricevere assistenza. Di seguito è riportato a titolo esemplificativo ma non esaustivo l’elenco di attività ad intervento:

- ✓ il trasferimento di tutti i contenuti quali contatti, foto, immagini, video, file musicali ecc.;
- ✓ il ripristino sul nuovo smartphone di tutte le app ed account, relativamente ai principali social network ( Facebook, Whatsapp, Twitter, Skype, Instagram) con il relativo trasferimento di tutti i contenuti ad esse associato (foto, conversazioni, post);
- ✓ la riconfigurazione delle mail contenute nel vecchio smartphone e il contestuale trasferimento dei relativi contenuti nel nuovo smartphone;

La riconfigurazione di eventuali back up automatici esistenti sul vecchio smartphone (esempio su cloud per contatti, foto, video, calendar, documenti)

4.3 I prezzi sono intesi iva inclusa, con pagamento sul credito residuo o sulla bolletta TIM (per cliente abbonato).

4.4 TIM potrà in futuro rendere disponibili ulteriori modalità di pagamento che saranno comunicate di volta in volta attraverso i mezzi istituzionali (bolletta, sms, sito web e le presenti Condizioni Contrattuali).

4.5. TIM, in caso di mancato pagamento dei corrispettivi dovuti per i Servizi, fatta salva la possibilità di dichiarare risolto il Contratto, potrà sospendere i Servizi stessi.

## **Art. 5 - Obblighi e responsabilità del Cliente**

5.1 Attivando i Servizi il Cliente accetta di:

1. utilizzare i Servizi ed il Programma solo per scopi personali, escludendo qualsiasi scopo a carattere professionale e/o imprenditoriale, restando, pertanto, esclusa qualsiasi finalità commerciale;
2. non utilizzare alcuna tecnologia che possa danneggiare i Servizi ed il Programma o gli interessi o le proprietà di TIM, e/o dei suoi danti causa e dei Clienti dei Servizi;
3. acconsentire che il tecnico specializzato possa accedere da remoto ai menù e alle funzionalità del Dispositivo al fine di soddisfare la richiesta di assistenza.

5.2 Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente ogni variazione a quanto reso noto all'atto della richiesta di attivazione (con particolare riferimento all'indirizzo email, ed ai dati anagrafici e fiscali).

5.3 Il Cliente non potrà cedere il Contratto a nessun titolo, parzialmente o totalmente, in mancanza della preventiva autorizzazione scritta di TIM.

## **Art. 6 - Garanzie del Cliente**

6.1 Il Cliente garantisce che nessun utilizzo dei Servizi verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati. Il Cliente assumerà ogni responsabilità circa qualsiasi uso improprio dei Servizi.

6.2 Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità che i dati personali forniti al momento della richiesta di attivazione dei Servizi siano veritieri ed esatti.

## **Art. 7. -Modifiche ed interruzione dei Servizi**

7.1 TIM potrà modificare - per esigenze tecniche, commerciali e/o gestionali - le specifiche tecniche dei Servizi nonché le presenti Condizioni Contrattuali, mediante comunicazione con almeno 30 giorni di preavviso rispetto all'introduzione delle modifiche stesse. In tal caso il Cliente avrà il diritto di recedere senza penali né costi di disattivazione entro la data di entrata in vigore delle modifiche contrattuali e senza che per questo TIM sia tenuta a qualsivoglia forma di rimborso a qualsiasi titolo richiesto.

7.2 Il Cliente accetta che TIM possa sospendere in qualunque momento la fornitura dei Servizi anche senza preavviso, in particolare qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si possano verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore, ai sensi

del successivo articolo 13, o per ordine di un'Autorità o nel caso in cui si verificano utilizzi dei Servizi considerati anomali.

## **Art. 8 - Garanzia limitata**

8.1 Il Programma viene rilasciato "COSI' COME E'": ciò implica che né TIM, né i suoi danti causa, licenziatari, fornitori, impiegati, rivenditori o agenti, o altri soggetti, forniscono alcuna garanzia, implicita od esplicita sul funzionamento del Programma e/o l'idoneità ad alcuno specifico risultato o scopo, o rispondenza alle esigenze ed aspettative del Cliente e declina qualsiasi responsabilità verso il Cliente e/o terzi per danni diretti, indiretti o di qualsiasi altra natura, comunque originati o derivati dal Programma, dal suo uso o mancato uso.

8.2 Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave TIM non risponde, nei limiti di legge, dei danni subiti dal Cliente e/o da terzi derivanti dall'erogazione o mancata erogazione del Programma.

8.3 Né TIM, né alcun altro che abbia avuto parte nella creazione, nella produzione o nella fornitura del Programma può essere ritenuto responsabile per qualsivoglia danno indiretto, inerente, speciale o danno conseguente derivante dall'impiego del Programma o mancato o parziale funzionamento, da eventuale danneggiamento, modifica o distruzione dei dati. **IN NESSUN CASO TIM, E/O I SUOI FORNITORI E/O PARTNER POTRANNO ESSERE CONSIDERATI RESPONSABILI PER QUALSIASI DANNO MATERIALE O MORALE** includendo e non limitando a danni relativi a perdite di profitto, interruzione di rapporti commerciali, perdita di informazioni, cancellazione di messaggi personali o pubblici.

8.4 TIM ed il Fornitore non potranno essere ritenuti in ogni caso responsabili per ritardi, malfunzionamenti e interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo): i) forza maggiore ai sensi dell'articolo 13 ii) manomissioni o interventi effettuati da personale non autorizzato da TIM, iii) errata utilizzazione, o utilizzazione non conforme alle presenti Condizioni Contrattuali, del Programma e dei Servizi da parte dei Clienti, iv) malfunzionamenti o guasti dei Dispositivi utilizzati dal Cliente.

8.5 Le disposizioni del presente articolo permangono valide anche dopo la cessazione delle presenti Condizioni Contrattuali, degli effetti della Licenza del Programma, per scadenza dei termini, o risoluzione delle stesse.

## **Art. 9 – Durata del Contratto e della Licenza. Diritto di Ripensamento**

9.1 La durata del Contratto è settimanale per i servizi “doctorTIM MOBILE trasferimento dati” e “doctorTIM MOBILE” con prestazione settimanale, mentre è a tempo indeterminato per il servizio “doctorTIM MOBILE” in abbonamento. La durata della Licenza, viceversa, è collegata funzionalmente al Programma; pertanto nell'ipotesi in cui i Servizi ed il Programma vengano meno, per qualsivoglia causa o ragione, cesserà automaticamente la Licenza e quindi le disposizioni relative alla stessa di cui al presente Contratto. Alla cessazione della Licenza per qualsiasi causa, il Cliente dovrà astenersi da qualsiasi ulteriore utilizzo del Programma e dovrà prontamente distruggere tutte le copie complete o parziali del Programma in suo possesso o controllo.

9.2 Il Cliente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, può esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di attivazione dei Servizi. Nello specifico, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta al numero di fax ovvero all'indirizzo postale indicato dal Servizio Clienti 119

nella quale manifestare espressamente la volontà di recedere dal Servizio. TIM rimborsa, entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare i Servizi durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato ed i Servizi siano effettivamente attivati da TIM entro detto termine, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi correlati ai Servizi fruiti.

9.3 Fermo restando quanto indicato al precedente punto 9.2, qualora il Cliente richieda la fruizione dei Servizi in modalità “ad intervento”, accetta espressamente che non potrà esercitare il diritto di recesso di cui all’art. 52 del citato Codice del Consumo secondo le modalità indicate al precedente punto 9.2 in quanto trova applicazione l’esclusione prevista alla lett. a) dell’art. 59 in tema di “Eccezioni al diritto di recesso” previsto in caso di contratti di servizi dopo la completa prestazione dei servizi se l’esecuzione è iniziata con l’accordo espresso del consumatore.

9.4 Fatto salvo quanto indicato nel precedente punto 9.2 il cliente ha facoltà di richiedere la disattivazione del Servizio in qualsiasi momento e senza costi contattando il servizio 119.

#### **Art. 10 - Trattamento dei dati personali ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali**

10.1 I dati personali forniti dal Cliente per l’attivazione dei Servizi e/o acquisti nell’ambito del rapporto contrattuale, saranno utilizzati da TIM (con sede legale in via Gaetano Negri, n. 1 - 20123 Milano) in qualità di Titolare del trattamento esclusivamente per finalità connesse all’erogazione dei servizi “doctorTIM MOBILE” e “doctorTIM MOBILE trasferimento dati” e, solo se il Cliente ha preventivamente espresso il consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da TIM nell’Informativa privacy consultabile al link [privacy sul sito www.telecomitalia.com](http://www.telecomitalia.com), dove è consultabile anche l’elenco aggiornato dei dati di contatto del Data Protection Officer.

10.2 I dati potranno essere altresì trattati da TIM per gestire richieste e/o reclami, per far valere o difendere un proprio diritto in sede giudiziaria nonché per adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie, nonché da disposizioni delle Autorità di vigilanza del settore o di altri soggetti istituzionali legittimati.

10.3 Il trattamento dei dati avverrà nel rispetto della normativa vigente (Regolamento 2016/679/UE - (Regolamento generale sulla protezione dei dati - GDPR, D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, nonché ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali), con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

10.4 Il Cliente può accedere in ogni momento ai dati che lo riguardano ed esercitare gli altri diritti previsti dalla normativa sulla protezione dei dati personali applicabile, nonché opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi contattando gratuitamente il numero telefonico 119. Il Cliente ha altresì il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

#### **Art. 11 - Riservatezza delle informazioni**

TIM garantisce che il proprio personale, nonché il personale del Fornitore incaricato tratteranno come riservata ogni informazione e dato di cui venissero a conoscenza durante e/o in relazione ad ogni attività inerente l’esecuzione del presente Contratto.

#### **Art. 12 - Risoluzione**

TIM si riserva la facoltà di dichiarare il Contratto risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del Codice Civile con diritto al risarcimento del danno, nel caso in cui il Cliente violi gli obblighi contenuti nei seguenti articoli: art. 3 (Divieti per il Cliente); art. 5 (Obblighi e responsabilità del Cliente).

### **Art. 13 - Forza maggiore**

Per causa di forza maggiore si intendono i fatti e gli avvenimenti di carattere straordinario, imprevisi ed imprevedibili e comunque fuori dal controllo di TIM o del Fornitore, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni ad essi imputabili e che è di per sé tale da impedire l'adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

### **Art. 14 - Foro competente**

14.1 Le presenti Condizioni Contrattuali sono regolate dalla legge italiana.

14.2 Per qualsiasi controversia che possa insorgere tra le parti in merito all'esistenza, validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente il foro ove il Cliente ha la propria residenza o domicilio ubicato in territorio italiano.

### **Art. 15 - Codici di condotta**

TIM nell'erogazione dei servizi e/o contenuti digitali ha adottato il "Codice di Condotta per l'offerta dei servizi a sovrapprezzo e la Tutela dei Minori" e dal "Codici per l'offerta dei Servizi Premium", quest'ultimo approvato con delibera AGCOM -Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni N. 108/19/CONS e consultabile sul sito <https://www.agcom.it/documents/10179/14593889/Allegato+12-4-2019+1555090353543/30bf6856-d553-4149-b3f0-78a7d9f1ca2c?version=1.1>

### **Art. 16 - Comunicazioni e reclami**

Il cliente potrà contattare il Servizio Clienti TIM al numero telefonico 119, anche per presentare eventuali reclami sui Servizi.

### **Art. 17 - Dichiarazione finale del Cliente**

Dichiaro di avere letto e compreso il presente Contratto in ogni sua parte, e di accettarlo senza alcuna riserva.

In particolare dichiaro di conoscere ed accettare espressamente ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del codice civile, le clausole delle Condizioni Contrattuali di cui agli articoli: 2 (Riserva di diritti), 5 (Obblighi e responsabilità del Cliente), 6 (Garanzie del Cliente), 7 (modifiche ed interruzione del Servizio), 8 (Garanzia limitata).