

CONDIZIONI PRE- CONTRATTUALI

INFORMAZIONI PER I CONSUMATORI NELLA FORNITURA DI SERVIZI E BENI IN CONFORMITA' AL CODICE DEL CONSUMO (D.LGS. 6 SETTEMBRE 2005, N. 206) COME MODIFICATO DAL D.LGS. 21 FEBBRAIO 2014, N. 21

a) Il sottoscritto dichiara di aver preso attentamente visione del presente documento che riporta di seguito in dettaglio le caratteristiche principali della TIM Card e del Servizio che si intende acquistare dal sito tim.it;

b) Il sottoscritto dichiara inoltre di avere letto attentamente le Norme d'Uso della TIM Card, la Guida all'acquisto e la Descrizione e i Dettagli e limitazioni dell'Offerta nelle quali sono indicati in dettaglio:

- **le modalità e la data di consegna della TIM Card**; La spedizione è gratuita e può avvenire solo sul territorio italiano. La merce acquistata sarà consegnata entro 8 giorni dal ricevimento dell'ordine, in base al giorno e all'ora in cui è stato effettuato l'ordine, secondo la seguente tempistica: ordine concluso prima delle ore 10.00 dal lunedì al venerdì consegna al Cliente nel terzo giorno lavorativo (sabato escluso)

dalla conferma dell'ordine; ordine concluso dopo le ore 10.00 dal lunedì al venerdì, consegna al Cliente nel quarto giorno lavorativo (sabato escluso) dalla conferma dell'ordine; ordine concluso Sabato, Domenica o nei giorni festivi, consegna al Cliente entro tre giorni lavorativi immediatamente utili. I tempi di

consegna come sopra descritti, sono puramente indicativi e non vincolanti, fermo restando il rispetto da parte di Telecom Italia del termine previsto dall'art. 61 del D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206, così come modificato dal D.Lgs. n. 21 del 21 febbraio del 2014, per l'esecuzione dell'ordine. È comunque fatto salvo il diritto di Telecom Italia di effettuare la consegna dei prodotti successivamente al termine sopra indicato e comunque non oltre il termine di cui all'art. 61 sopra citato, qualora esigenze di tipo organizzativo, oltre che eventuali cause di forza maggiore, impediscano di rispettare le tempistiche di cui al comma precedente.

In tal caso il Cliente, sarà informato tempestivamente e comunque entro il predetto termine circa i nuovi tempi di consegna. Resta inteso che il termine di consegna si intenderà comunque rispettato, qualora il Corriere incaricato tenti la consegna entro il predetto termine, ma il tentativo non abbia buon fine per assenza del destinatario o rifiuto della consegna da parte dello stesso. Ai fini della sicurezza della spedizione è fatto obbligo da parte del Cliente/Acquirente di esibire, in fase di consegna della merce, un documento

che ne attesti l'identità. l'incaricato della spedizione è autorizzato, in caso di mancata esibizione, a non eseguire la consegna. Il Cliente verrà avvisato della mancata consegna con la stessa modalità utilizzata in caso di assenza del destinatario.

Il vettore incaricato della spedizione, in caso di destinatario assente effettuerà un secondo tentativo di consegna dopo di che restituirà al mittente la merce.

In caso di indirizzi errati e/o incompleti riscontrati al primo tentativo di consegna, il vettore si interfacerà con Telecom Italia per verificare i dati ricevuti e/o per integrare le informazioni in suo possesso, al fine di procedere ad un secondo tentativo di consegna. Qualora il secondo tentativo non andasse a buon fine, il vettore restituirà la spedizione al mittente.

- **la gestione dei reclami da parte di Telecom**; i reclami possono pervenire a TELECOM ITALIA tramite lettera da spedire all'indirizzo riportato sul rendiconto telefonico o al seguente indirizzo: Casella Postale 555 00054 Fiumicino (RM) oppure tramite fax da trasmettere al numero verde 800.600.119. Nel reclamo, al fine di assicurarne la tracciabilità, è necessario indicare sempre il numero di telefono. E' inoltre sempre a disposizione il sito www.tim.it da cui è possibile inviare una e-mail nonché il Servizio Assistenza Clienti 119 (contattabile da cellulare e da rete fissa). Tempi di evasione dei reclami TELECOM ITALIA si impegna a fornire riscontro ai reclami entro 30 giorni solari dalla ricezione, con la medesima modalità utilizzata dal cliente per presentare il reclamo, fatti salvi i casi particolari che possono tenere conto anche delle specifiche indicazioni fornite dal cliente. In caso di mancato rispetto dei tempi previsti nell'evasione dei reclami scritti: -ai Clienti del servizio prepagato, TELECOM ITALIA riconoscerà per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo l'importo di € 5,16 fino a un massimo di € 180,76. L'importo a titolo di indennizzo, equivalente alla somma di traffico di spettanza del Cliente, verrà riconosciuto mediante accredito di un bonus di traffico sulla carta prepagata. Trascorsi 15 giorni dalla presentazione del reclamo si potranno ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della relativa istruttoria contattando il Servizio Assistenza Clienti 119;

- **la garanzia legale di conformità della TIM Card** e l'esistenza e le condizioni del servizio postvendita e delle garanzie commerciali, ove applicabili (art.8 delle Norme d'uso);

- **la durata del contratto e le modalità per poter recedere** nel caso in cui il contratto sia a tempo indeterminato o è previsto un rinnovo automatico dello stesso (artt. 4 e 6 delle Norme d'uso);

- **l'eventuale diritto del consumatore di utilizzare un meccanismo extra-giudiziale di reclamo** e ricorso e le condizioni per poter accedervi (vedi - Sezione Conciliazione sul sito www.tim.it).

Il sottoscritto prende inoltre atto che per ottenere tutte le informazioni relative al Servizio richiesto potrà contattare il servizio di customer care di Telecom Italia ai numeri 187 e 119, e visionare il sito internet www.tim.it. Il sottoscritto dichiara di aver preso visione del prezzo della TIM Card e del Servizio comprensivo delle imposte, tutti riportati nella pagina del Sito dedicata all'offerta accettata dal sottoscritto, e le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali che saranno addebitate al sottoscritto, pure indicate sul sito; in detta pagina sono altresì indicate le modalità di pagamento della TIM Card e del Servizio, riportate, infine, anche nell'email di conferma dell'ordine.

Diritto di recesso

Il sottoscritto prende altresì atto del proprio diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dal giorno in cui il sottoscritto o un terzo, diverso dal vettore e designato dal sottoscritto, acquisisce il possesso fisico della TIM Card.

Il sottoscritto prende altresì atto che per esercitare il diritto di recesso è tenuto ad informare Telecom Italia S.p.a. inviando una dichiarazione esplicita di recesso a mezzo lettera raccomandata A.R. all'indirizzo postale TELECOM ITALIA S.p.A. c/o www.tim.it, all'att.ne di C.DM.EPS, Via di Val Cannuta, 182 - 00166 Roma, anticipando la comunicazione via fax al numero 06 41862600. E' tenuto inoltre a restituire il prodotto acquistato inviandolo a proprie spese al Magazzino, entro 14 giorni dalla comunicazione della volontà di recedere pervenuta a Telecom Italia secondo le modalità sopra descritte, seguendo le istruzioni che seguono:

- a. inserire in un imballo il prodotto ricevuto
- b. allegare nell'imballo una copia della ricevuta elettronica dell'ordine
- c. compilare l'etichetta che si trova allegata al pacco inserendo:
 - mittente (nome e cognome)
 - numero di ordine riportato nel documento di trasporto alla voce "ORDINE"
- d. applicare l'etichetta sull'imballo da restituire.

Effetti del recesso

Il sottoscritto prende atto che, nel caso in cui eserciterà il diritto di recesso, riceverà il rimborso di tutti i pagamenti effettuati in favore di Telecom Italia S.p.A., compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla Sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard offerto da Telecom), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui Telecom è informata della decisione del sottoscritto di recedere dal presente contratto. Il sottoscritto conviene espressamente di ottenere il rimborso dei pagamenti anche con modalità diverse da quelle utilizzate dal sottoscritto per la transazione iniziale. In ogni caso il sottoscritto non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

Resta inteso che il rimborso può essere sospeso fino al ricevimento del/i bene/i oppure fino all'avvenuta dimostrazione da parte del sottoscritto di avere rispedito i beni.

Il sottoscritto dovrà ripredire i beni o riconsegnarli a Telecom Italia all'indirizzo Tim S.p.A. c/o Geodis Logistics Magazzino Reverse A22, Piazzale Giorgio Ambrosoli snc, 27015, Landriano (PV), senza indebiti ritardi e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui il sottoscritto ha comunicato il recesso dal presente contratto. Il termine è rispettato se i beni sono rispediti prima della scadenza del periodo di 14 giorni. I costi diretti della restituzione dei beni saranno a carico del sottoscritto.

Il sottoscritto è responsabile solo della diminuzione del valore del/i bene/i risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del/i bene/i.

Il sottoscritto prende atto ed accetta che la conferma del contratto sarà inviata da Telecom Italia in forma scritta a mezzo fax o email o sms al numero associato alla TIM Card acquistata. In caso di richiesta di portabilità dell'utenza mobile, una volta ricevuta da Telecom Italia la richiesta di portabilità del numero verso TIM, la richiesta di portabilità non potrà essere revocata. In caso di ripensamento, si potrà chiedere di riportare nuovamente il numero verso l'operatore di provenienza o verso qualunque altro operatore.

INFORMATIVE PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO MOBILE PREPAGATO

PROTEZIONE DEI MINORI DALL'ACCESSO AI CONTENUTI SENSIBILI OFFERTI DA TELECOM ITALIA

Il Cliente dichiara, ai sensi dell'art. 1, punto 3, della Delibera n. 661/06/CONS in tema di "Misure di sicurezza in materia di tutela dei minori da implementare sui terminali mobili di videofonia", di essere a conoscenza che Telecom Italia, nel rispetto della normativa vigente, mette a disposizione del Cliente una serie di strumenti di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili offerti da Telecom Italia stessa. Tali strumenti sono costantemente aggiornati e comunicati al Cliente attraverso i canali informativi di Telecom tra cui il Servizio Assistenza Clienti 119, il sito web www.tim.it, la Carta dei Servizi TIM.

Il sottoscritto è consapevole, altresì, che gli strumenti di protezione attualmente a disposizione del Cliente sono:

a) inserimento in black list di ciascuna utenza mobile limitatamente ai contenuti cd. "Adult": ovvero l'utenza mobile è inibita, in maniera permanente, all'accesso a detti contenuti;

b) l'accesso ai contenuti Adult è consentito esclusivamente attraverso la digitazione sul proprio terminale mobile di un codice ("Pin Adult"), distinto da tutti gli altri codici utilizzati sul terminale stesso, al fine di inibire l'accesso del minore ai predetti contenuti offerti sul portale mobile TIM (cd. "WAP TIM"). Il predetto PIN Adult viene consegnato al Cliente in modalità riservata. Il Cliente è responsabile dell'utilizzo corretto e della custodia del PIN Adult.

c) limitatamente ai contenuti sensibili diversi dagli Adult, è facoltà del Cliente di richiedere, in qualunque momento, l'inserimento della propria utenza mobile in black list, contattando gli usuali canali informativi di Telecom.

Ulteriori informazioni relative fra l'altro alle modalità di attivazione e disattivazione dei suddetti strumenti di protezione sono disponibili sul sito www.tim.it, tramite il Servizio di Assistenza ai Clienti 119 e presso i Punti Vendita TIM autorizzati.

INFORMATIVA SU TRAFFICO DATI PER NAVIGAZIONE INTERNET, SEGRETERIA TELEFONICA

Il cliente è consapevole del fatto che:

(i) la carta SIM consente di effettuare traffico dati per la navigazione internet, solo tramite l'attivazione di un'offerta dati, anche temporanea. È possibile disabilitare il traffico dati in Italia in qualsiasi momento chiamando il Servizio Clienti 119 [2];

(ii) la carta SIM consente di ricevere ed ascoltare messaggi vocali sulla Segreteria Telefonica. Le chiamate al 41919 per ascoltare i messaggi ricevuti in Segreteria Telefonica hanno un costo di 1,50€ a chiamata, indipendentemente dalla durata. È possibile in qualsiasi momento disattivare la Segreteria Telefonica online sul sito tim.it o chiamando il numero gratuito 40920.

INFORMATIVA SU SERVIZI DI FORNITORI ALTERNATIVI DI ROAMING IN EUROPA

Con la sottoscrizione del presente modulo il Cliente dichiara, ai sensi del Regolamento UE 531/2012, di essere informato della possibilità di scegliere un fornitore alternativo di roaming per usufruire di servizi di fonia, sms e dati in roaming in Europa ove tali offerte siano disponibili sul mercato e che per ulteriori informazioni potrà contattare il Servizio Assistenza Clienti (119), visionare il sito internet www.tim.it o rivolgersi ai Punti Vendita TIM.

RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO "LOSai E CHIAMAORA DI TIM"

LoSai e ChiamaOra di TIM" che consente di ricevere le notifiche SMS delle chiamate ricevute quando il proprio telefonino risulta spento, non raggiungibile o occupato in un'altra conversazione; il servizio consente inoltre di sapere quando la persona che si tenta di chiamare mentre ha il telefonino spento, fuori copertura o occupato, torna contattabile, ricevendo un SMS di avviso o prenotando la richiamata automatica. "LoSai e ChiamaOra di TIM" è gratuito per il primo mese e ha un costo di 1,59€ (IVA incl.) ogni mese, con addebito su credito residuo. È possibile in qualsiasi momento disattivare il servizio "LoSai e ChiamaOra di TIM" online sul sito www.tim.it o chiamando il numero gratuito 40920. Con la sottoscrizione di cui appresso il Cliente richiede espressamente che sulla carta SIM sia attivato il servizio "

¹ Il Cliente non potrà effettuare operazioni di ricarica che portino l'ammontare del traffico prepagato disponibile sopra la soglia di 1.000 euro.

² La disabilitazione rende impraticabile la navigazione ed esclude, qualsiasi addebito per l'eventuale traffico dati effettuato dal cliente e l'erosione di eventuali MB disponibili. Per poter usufruire di specifiche offerte dati su una carta SIM per la quale è stato ottenuto il blocco della navigazione internet, il cliente deve previamente disattivare il blocco