

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA "TIM go Safe" di TIM

Le presenti Condizioni Generali di contratto regolano il rapporto tra TIM e il Cliente, titolare di una SIM ricaricabile TIM in corso di validità nonché acquirente di un Dispositivo venduto da TIM e acquistato in un Negozio TIM e disciplinano la fornitura di un servizio accessorio rispetto al servizio di comunicazione mobile, secondo le caratteristiche principali indicate, a titolo riassuntivo, nella tabella che segue e i cui dettagli sono enunciati nei successivi articoli delle presenti Condizioni Generali.

Durata del Servizio	12 mesi dalla data di attivazione del Servizio
Numero interventi	Il numero massimo di riparazioni consentite è di 1 evento nel periodo di 12 mesi a decorrere dalla data di attivazione del Servizio
Tempi di ritiro da parte del corriere	1 giorno lavorativo a partire dalla data di richiesta di assistenza
Assistenza telefonica	Il Cliente potrà contattare il Numero Verde gratuito 800.660.660 per inoltrare una richiesta di intervento e/o richiedere informazioni sullo stato di lavorazione della propria richiesta. Il Contact Center è disponibile tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 18.00

Art. 1 - Trattamento dei dati personali ai sensi della normativa privacy

I dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione del Servizio "TIM go Safe" e/o acquisti nell'ambito del rapporto contrattuale, saranno utilizzati da TIM in qualità di Titolare del trattamento per finalità connesse all'erogazione del Servizio descritto nell'art. 3 del presente Contratto e, previo consenso del Cliente, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da TIM nell'informativa privacy consultabile al link [privacy](http://www.gruppotim.it/privacy) sul sito www.gruppotim.it.

Il trattamento dei dati avverrà nel rispetto delle disposizioni del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati), del D.Lgs. 196/2003 e dell'ulteriore normativa sulla protezione dei dati personali, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

Il Cliente può esercitare i diritti previsti dalla normativa Privacy contattando gratuitamente il servizio Clienti al numero telefonico 119.

Art. 2 - Definizioni

Dispositivo: Smartphone o Tablet, presente a listino TIM in vigore al momento della sottoscrizione del presente Contratto, venduto da TIM e acquistato presso i Negozi TIM, con pagamento in modalità rateizzata, conforme ai requisiti essenziali previsti dalla normativa vigente e recante la marcatura CE che, associato alla SIM, consente l'utilizzo del servizio di comunicazione e connessione dati mobile e del Servizio oggetto del presente Contratto da parte del Cliente.

SIM: supporto fisico o elettronico, rilasciato da TIM, il quale, per mezzo del Dispositivo, rende possibile l'accesso al servizio di comunicazione e connessione dati mobile.

Cliente: il consumatore, ai sensi del D. Lgs. n. 206/2005 ("Codice del Consumo"), avente i requisiti di cui al seguente art. 5, con il quale viene concluso il presente Contratto.

Contact Center: servizio di Call Center dedicato per la richiesta di erogazione del Servizio offerto nel presente Contratto.

Contratto: le presenti Condizioni Generali, ai sensi delle quali il Servizio è erogato nei limiti e con le modalità di seguito descritte, unitamente alla proposta di attivazione sottoscritta presso i Negozi TIM.

Negozi TIM: organizzazione commerciale di TIM costituita dai negozi sociali di TIM, dai centri TIM autorizzati e da altri venditori autorizzati da TIM ubicati in Territorio italiano.

Servizio: il Servizio indicato all'art. 3 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

TIM: Telecom Italia S.p.A. con sede legale in Milano, Via Gaetano Negri, 1 -20123 Milano, Sede secondaria e Direzione Generale: Roma, Corso Italia n° 41, C. Fiscale e P. Iva, iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n. 00488410010, autorizzata alla fornitura al pubblico di servizi di comunicazione mobile.

Territorio italiano: Italia esclusa Repubblica di San Marino e Città del Vaticano.

Art. 3 - Oggetto del Contratto

Il presente Contratto disciplina l'erogazione del Servizio attivabile dal Cliente in abbinamento all'acquisto di un solo Dispositivo che sia venduto da TIM e appartenga al listino TIM in vigore al momento della proposta di attivazione del Servizio.

L'attivazione del Servizio deve essere contestuale all'acquisto del Dispositivo o comunque non oltre 10 giorni solari dalla data di acquisto dello stesso.

Il Contratto ha per oggetto l'erogazione del Servizio, come descritto nella tabella di seguito riportata e nei limiti e con le modalità indicate nelle presenti Condizioni Generali.

Evento	Servizio erogato
Danno accidentale in caso di caduta, urto ed eventi che possono causare un malfunzionamento del Dispositivo, compresi i danni da liquidi	Intervento riparazione del Dispositivo in caso di danno provocato da cause esterne improvvise ed imprevedibili non derivanti da difetto intrinseco del Dispositivo, né da incuria o dolo da parte del Cliente e che pregiudica il suo normale funzionamento

Il presente Contratto costituisce una garanzia convenzionale di TIM ai sensi dell'art. 133 del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), aggiuntiva rispetto alla garanzia legale di conformità, prevista dal Codice del Consumo, che rimane pienamente valida ed efficace.

Art. 4 - Perfezionamento e durata del Contratto

Il Contratto si intende concluso allorché TIM abbia manifestato la propria accettazione alla proposta di attivazione del Servizio sottoscritta dal Cliente presso un Negozio TIM, confermata per iscritto anche attraverso l'invio di un sms alla linea mobile del Cliente su cui si è richiesta l'attivazione del Servizio. Il presente Contratto ha una durata di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di accettazione della proposta del Cliente da parte di TIM, che determina l'attivazione del Servizio e non può essere rinnovato sullo stesso Dispositivo o su quello eventualmente sostituito come indicato nel successivo art. 7. Con la riparazione del Dispositivo, il Servizio dovrà intendersi concluso e, pertanto, la presente garanzia convenzionale cesserà di avere efficacia.

Art. 5 - Requisiti per la sottoscrizione del Contratto

In coerenza a quanto indicato in epigrafe e nel precedente art. 2, può sottoscrivere il presente Contratto il Cliente, titolare di un codice fiscale alfanumerico, residente nel Territorio italiano, titolare di una SIM ricaricabile TIM in corso di validità e attiva, che, contestualmente o al più tardi nei 10 giorni precedenti alla sottoscrizione del presente Contratto, abbia altresì acquistato un Dispositivo con pagamento rateizzato.

Art. 6 - Modalità di accesso al Servizio ed utilizzo

La proposta di attivazione del Servizio debitamente sottoscritta, può essere ricevuta esclusivamente attraverso i Negozi TIM e contiene, oltre ai dati relativi al Cliente, anche il numero IMEI relativo al Dispositivo, nonché l'importo dovuto dal Cliente contestualmente alla sottoscrizione della proposta di attivazione del Servizio.

Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio in violazione di qualsivoglia legge o regolamento o comunque in maniera abusiva, in modo da trarne direttamente o indirettamente indebito profitto o in modo da arrecare a TIM o a terzi ingiustificato danno.

Art. 7 - Richiesta di erogazione del Servizio

Il Cliente può richiedere l'erogazione del Servizio al verificarsi dell'evento indicato nel precedente art. 3.

Il Servizio è erogato esclusivamente sul Dispositivo identificato nella proposta di attivazione o su quello eventualmente sostituito, a seguito di un intervento di assistenza erogato nell'ambito della garanzia legale di conformità e, in quest'ultimo caso, a condizione che il Cliente fornisca a TIM, la documentazione attestante il codice IMEI indicato nel documento di trasporto e/o nel documento di intervento di sostituzione rilasciato al Cliente al momento della consegna del dispositivo sostituito.

Per richiedere l'erogazione del Servizio, il Cliente dovrà inoltrare una segnalazione contattando il Contact Center al Numero Verde 800.660.660 o in alternativa accedendo al sito www.timgosafe.it e descrivere la tipologia di danno intervenuto sul Dispositivo.

A seguito della segnalazione, verrà fornito (telefonicamente o all'interno del sito www.timgosafe.it) un numero identificativo della richiesta di intervento che lo renderà monitorabile in tutte le sue fasi, compresa l'organizzazione del ritiro presso il luogo indicato dal Cliente. Sarà cura del Cliente confezionare il Dispositivo con un imballo idoneo a proteggerlo durante il trasporto.

Il ritiro del Dispositivo da parte del corriere avverrà entro 1 giorno lavorativo a partire dalla data di richiesta di assistenza. Tale tempistica potrebbe essere prolungata per indisponibilità del Cliente.

L'intervento sul Dispositivo (per la cui riparazione vengono utilizzate parti di ricambio originali o compatibili) avviene entro 7 giorni lavorativi dalla data di ritiro del Dispositivo danneggiato presso l'indirizzo indicato dal Cliente e viene consegnato tramite corriere autorizzato presso l'indirizzo indicato dal Cliente.

Nel caso in cui il Dispositivo riparato non sia disponibile entro la data precedentemente indicata, il Cliente verrà ricontattato per concordare la nuova data di consegna.

Il numero massimo di riparazioni consentite ai sensi del presente Contratto è di 1 evento nel periodo di 12 mesi a decorrere dalla data di attivazione del Servizio. La fruizione del Servizio si intende avvenuta alla riconsegna del Dispositivo riparato.

Nel caso in cui il Dispositivo danneggiato non sia riparabile, verrà fornito un dispositivo in sostituzione definitiva, che potrà essere rigenerato o nuovo avente le medesime caratteristiche tecniche del precedente. In tal caso, contestualmente alla consegna del dispositivo sostitutivo, il corriere provvederà a ritirare il Dispositivo danneggiato e a sottoporre al Cliente un documento, che dovrà essere sottoscritto, attestante la tipologia del Dispositivo ricevuto (modello, marca, codice IMEI e ogni altro elemento identificativo idoneo) e di quello consegnato al corriere, di cui il Cliente perde la proprietà e per il quale si impegna a rimuovere e cancellare tutti i dati personali in esso contenuti prima della consegna.

In caso di furto/smarrimento del Dispositivo oggetto del Servizio, il Cliente deve provvedere ad informare TIM contattando il Servizio Assistenza Clienti 119, richiedendo il blocco IMEI e contestualmente anche il blocco della numerazione associata alla SIM, se anch'essa è stata oggetto di furto/smarrimento.

In tal caso il Cliente sarà invitato ad inviare:

- copia della denuncia di furto presentata innanzi le Autorità competenti entro 7gg dall'accadimento, contenente i dati identificativi del Dispositivo (codice IMEI o altro elemento identificativo idoneo);
- copia sottoscritta del modulo per la richiesta di blocco IMEI del Dispositivo oggetto di furto/smarrimento;
- copia di un documento di identificazione del Cliente.

Il Cliente deve, inoltre, comunicare il furto/smarrimento del Dispositivo al Contact Center 800.660.660 o, in alternativa, accedendo al sito www.timgosafe.it.

A seguito di tale evento non sarà possibile usufruire del Servizio, fatto salvo il caso di ritrovamento che dovrà essere opportunamente comunicato a TIM. In tal caso il Cliente continuerà ad usufruire del Servizio secondo la durata contrattuale come disciplinata dal precedente art. 4.

In caso di ritrovamento del Dispositivo oggetto di furto/smarrimento, il Cliente avrà la facoltà di richiedere la riattivazione dell'IMEI. In tal caso il Cliente dovrà provvedere ad informare TIM contattando il Servizio Assistenza Clienti raggiungibile al numero 119 e il Contact Center raggiungibile al Numero Verde 800.660.660 o, in alternativa, accedendo al sito www.timgosafe.it.

La riattivazione del Dispositivo sarà in ogni caso vincolata alla presentazione a TIM di copia del verbale di ritrovamento redatto dalle Autorità competenti.

Art. 8 - Contact Center

Per la richiesta di erogazione del Servizio, i Clienti possono contattare gratuitamente il Contact Center o accedere al sito www.timgosafe.it secondo le seguenti modalità:

- Contact Center Numero Verde 800.660.660, raggiungibile dall'Italia dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00; dall'estero è disponibile il Servizio Assistenza Clienti 119 che fornirà informazioni generali sul Servizio.

Art. 9 - Esclusioni del Servizio

In caso di Danno Accidentale, il Servizio non verrà erogato qualora si tratti di:

- malfunzionamenti o guasti causati con dolo, colpa grave o uso anomalo o improprio o incuria del Dispositivo, siano essi causati da parte del Cliente o da parte di persone di cui il Cliente debba rispondere legalmente;
- danni alle parti del Dispositivo che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione e/o manutenzione;
- malfunzionamenti o guasti verificatisi in conseguenza di montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulitura, controllo, manutenzione e revisione del Dispositivo da personale non autorizzato ai sensi del presente Contratto;

- malfunzionamenti o guasti del Dispositivo che sia soggetto ad una campagna di richiamo del produttore e/o del distributore per difetti dichiarati o epidemici;
- danni di natura estetica che non impediscono il funzionamento del Dispositivo (quali ad esempio deformazioni, piegamenti, graffi, abrasioni, segni);
- malfunzionamenti o guasti occorsi in occasione di eventi dipendenti o collegati in qualsiasi modo ad attività o atti illegali;
- malfunzionamenti o guasti occorsi mentre il Dispositivo si trovava su veicoli speciali o macchine da lavoro (quali ad esempio: trattori, escavatori ed in generale macchine di movimento terra, carrelli elevatori, gru).

TIM si riserva, inoltre, la facoltà di rifiutare l'erogazione del Servizio:

- in caso di malfunzionamenti, guasti o danni che siano stati determinati da eventi fisici che nulla hanno a che vedere con la ricostruzione dei fatti e dell'evento dannoso forniti dal Cliente al momento della richiesta di erogazione del Servizio. TIM si riserva, infatti, il diritto di rifiutare l'erogazione del Servizio qualora riscontri l'assenza di un nesso logico di causalità tra l'evento dannoso descritto dal Cliente e il danno riscontrato sul Dispositivo.

Il Cliente decadrà dal diritto ad usufruire del Servizio qualora le riparazioni del Dispositivo fossero affidate dal Cliente a persone o società non autorizzate da TIM; pertanto tali riparazioni saranno a completo carico del Cliente.

Qualsiasi riparazione effettuata nei termini e alle condizioni di cui al presente Contratto non comporterà prolungamento del Servizio in relazione ai ricambi forniti o al dispositivo sostitutivo eventualmente fornito.

Qualsiasi danno, guasto o malfunzionamento del Dispositivo non coperto dal Servizio sarà interamente a carico del Cliente, il quale potrà decidere di affidare a TIM o ai centri di riparazione autorizzati da TIM le riparazioni, previo pagamento dell'intero costo della riparazione.

Art. 10 - Risoluzione del Contratto

Qualora il Cliente sia inadempiente agli obblighi presenti nel Contratto, TIM si riserva la facoltà di dichiarare il Contratto risolto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1454 del Codice Civile, previa diffida ad adempiere da notificarsi al Cliente con un preavviso di almeno 15 giorni.

Fatto salvo quanto previsto al precedente comma del presente articolo, l'accesso al Servizio oggetto del presente Contratto potrà essere revocato da TIM, con conseguente risoluzione del presente Contratto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 del Codice Civile e previa comunicazione al Cliente: i) in qualsiasi caso di cessazione del servizio radiomobile abbinato alla SIM; ii) in caso di richiesta di portabilità del numero telefonico ad altro operatore mobile; iii) se, a seguito di subentro, il Cliente non sia più titolare della SIM; iv) a seguito di richiesta di migrazione da tipologia contrattuale di tipo prepagato a contratto di abbonamento consumer TIM.

Art. 11 - Diritto di recesso

Il Cliente ha la facoltà di recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto con effetto immediato, prima della sua naturale scadenza, mediante comunicazione scritta da inviare all'indirizzo mail recesso_linee_mobili@pec.telecomitalia.it. Per effetto del recesso, il Cliente ha diritto al rimborso della quota parte del costo del Servizio pagato e non usufruito, qualora alla data del recesso non vi sia stata alcuna fruizione dello stesso. Per fruizione del Servizio si intende l'aver provveduto a richiedere un intervento di riparazione secondo quanto dettagliato nell'art. 7.

Per poter ricevere il suddetto rimborso, il Cliente dovrà inviare richiesta scritta di rimborso tramite il modulo da richiedere direttamente al Servizio Assistenza Clienti 119.

Alla data di ricezione del modulo, TIM provvederà a verificare che non vi sia stata alcuna fruizione del Servizio prima di predisporre il rimborso.

Art. 12 - Responsabilità e manleva

Il Cliente riconosce che la perdita di dati, file o software del Dispositivo o qualsiasi altra perdita risultante dal guasto o danno del Dispositivo non sono incluse nella protezione di cui al Servizio. Pertanto, il Cliente è tenuto ad effettuare a propria cura e spese il backup dei dati e dei programmi del proprio Dispositivo, prima della richiesta di intervento di assistenza.

Resta inteso che TIM non assume nei confronti del Cliente alcuna responsabilità contro i danni, di qualsiasi tipo e natura, derivanti dal mancato utilizzo del Dispositivo o dalla perdita dei dati in esso contenuti in conseguenza dell'intervento oggetto del Servizio.

Art. 13 - Condizioni particolari su proprietà intellettuale



Tutti i diritti di proprietà industriale e/o intellettuale afferenti o comunque connessi ai servizi erogati e ad ogni loro elemento, quali a titolo esemplificativo e non limitativo quelli afferenti o connessi al contenuto, alla denominazione, all'oggetto dei servizi, ai sistemi, alle piattaforme, al software alla documentazione, alle informazioni e ai dati su qualsiasi supporto per l'erogazione e/o la fruizione del Servizio, sono e restano di esclusiva proprietà di TIM e/o dei suoi danti causa e nessun diritto o licenza sugli stessi è concesso al Cliente, salvo per l'uso personale e non trasferibile da parte del Cliente degli specifici elementi del Servizio forniti da TIM al Cliente, esclusivamente per la fruizione dello stesso nel rispetto delle disposizioni di cui al presente Contratto.

Art. 14 - Controversie, Foro e legge applicabile

Il presente Contratto è regolato dalla legge Italiana, a prescindere dalla nazionalità, residenza e/o domicilio del Cliente.

La competenza esclusiva, per qualsiasi controversia dovesse insorgere tra il Cliente e TIM circa l'interpretazione, l'esecuzione, la validità, l'efficacia e la risoluzione del presente Contratto e in generale tutte le controversie sui conseguenti diritti disponibili delle Parti, anche di natura risarcitoria, saranno devolute al Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente ubicato in Territorio italiano.