

## Condizioni Generali di Contratto dell'Opzione Safe Web

### Articolo 1 - Oggetto

L'opzione Safe Web (di seguito "Opzione") è la nuova offerta di sicurezza Internet rivolta ai clienti titolari (di seguito "Clienti") di un'offerta di accesso ad internet su rete fissa per fini personali, al di fuori della propria attività professionale o imprenditoriale, che protegge dalle più diffuse e dannose minacce informatiche legate alla navigazione web grazie alle funzionalità anti-phishing e di contenimento malware.

L'Opzione offre funzionalità di Anti-phishing e di Malware containment direttamente nelle piattaforme tecnologiche TIM, senza necessità da parte del Cliente di effettuare installazioni di software aggiuntivi sui dispositivi del cliente stesso.

Anti-phishing: con il termine anti-phishing si intendono soluzioni atte a mitigare le minacce provenienti da internet, mirate a sottrarre alle vittime informazioni personali, quali password, dati delle carte di credito o codici di accesso ai conti correnti bancari. Gli attacchi di phishing si verificano prevalentemente attraverso l'apertura di link verso siti malevoli contenuti nelle email.

Malware containment: con il termine malware containment si intende la capacità di un sistema di protezione di negare l'attivazione di un software dannoso inconsapevolmente installato dall'utente sul proprio dispositivo. Nel corso di sessioni di navigazione Internet, anche semplicemente cliccando su link apparentemente affidabili, è possibile avviare il download di software dannosi in grado di infettare il dispositivo dell'utente, rubando informazioni, criptando o distruggendone i dati.

### Articolo 2 – Descrizione

L'Opzione non consente il raggiungimento dei siti web che potrebbero risultare contraffatti, che hanno l'obiettivo di sottrarre informazioni personali riservate, dati finanziari o codici privati e impedisce l'accesso a siti malevoli progettati per infettare i computer con software dannosi, mitigando anche la diffusione dei malware di ultima generazione (ransomware).

Safe Web opera a livello DNS (Domain Name System) grazie all'integrazione di una nuova piattaforma tecnologica con i Domain Name System (DNS) di TIM. Gli indirizzi Internet cliccati o digitati dai Clienti, sono quindi verificati in fase di risoluzione DNS, ancor prima di stabilire la connessione al sito internet. L'Opzione rende non raggiungibile l'accesso al sito malevolo, ciò consente di prevenire la minaccia in tutti i casi in cui il dominio sia valutato potenzialmente malevolo.

Nel caso si presenti una pagina di avviso di sito bloccato perché potenzialmente pericoloso, il cliente potrà decidere di proseguire comunque nella navigazione su tale sito tramite la funzionalità di SKIP oppure tornare indietro e continuare la navigazione su un sito differente. Nel caso in cui il cliente scelga di continuare la navigazione, la connessione verrà effettuata mediante una piattaforma intermedia che si interfaccerà con i sistemi di TIM.

La suddetta protezione agisce su tutti i dispositivi collegati alla rete LAN del cliente, anche in modalità WiFi, che accedono ad Internet utilizzando la linea internet su cui è attiva l'opzione.

### Articolo 3 - Modalità di attivazione e configurazione

In caso di richiesta contestuale di attivazione del servizio di connettività di cui all'Articolo 1), Internet e l'opzione, verranno attivati contemporaneamente.

In alcuni casi potrebbe essere necessario spegnere e riaccendere il modem per un corretto funzionamento.

In caso di incompatibilità tecnica dovuta ad esempio al modem obsoleto e/o non compatibile etc, per la fruizione delle funzionalità incluse nel Servizio, il Cliente dovrà provvedere alla sostituzione del modem a sua cura e spese.

### Articolo 4 - Assistenza tecnica

In caso di malfunzionamenti, l'assistenza tecnica può essere richiesta al Servizio Clienti di linea fissa 187 oppure mediante l'apertura di una segnalazione di guasto nella sezione indicata all'interno dell'Area Riservata MyTIM.

### Articolo 5 - Condizioni economiche e modalità di pagamento

1. Il Cliente è tenuto al pagamento in favore di TIM degli importi previsti dalle "Condizioni economiche del Servizio".
2. Gli importi dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali oneri di legge, saranno addebitati nella Fattura TIM della linea fissa.
3. Il costo dell'abbonamento all'opzione decorre dalla data di attivazione da parte di TIM dell'opzione stessa.

### Articolo 6 - Reportistica

TIM offre una reportistica consultabile accedendo all'Area Riservata MyTIM e collegandosi al link di accesso al portale dell'Opzione.

Il Cliente dovrà avvisare le persone da lui autorizzate all'utilizzo della linea telefonica per la navigazione Internet, che il numero di visualizzazioni della pagina di blocco per i siti potenzialmente pericolosi, saranno riportati nel report. Nei report verranno visualizzati anche eventuali dispositivi riconosciuti come infetti e connessi alla rete del cliente.

TIM al fine di poter erogare le funzionalità dell'Opzione Safe Web, raccoglierà i dati riportati nel seguito:

– per il funzionamento del sistema principale (DNS) e dei sistemi a supporto della navigazione conserverà per un periodo da 1 a 3 ore, le seguenti informazioni: riferimenti temporali (timestamp), indirizzo di rete associato al cliente, numero di telefono del cliente, identificativi di rete (es. MAC Address) dei dispositivi del cliente (per gli Access Gateway dotati di funzionalità EDNS0), domini Internet richiesti

– per la produzione dei report conserverà per 31 giorni, le seguenti informazioni: riferimenti temporali (timestamp), contatori delle richieste internet effettuate incluse quelle bloccate, numero di telefono del cliente, identificativi di rete (es. MAC Address) dei dispositivi del cliente (per gli Access Gateway dotati di funzionalità EDNS0), domini Internet richiesti oggetto di blocco (non visualizzabili nella reportistica)

### Articolo 7 – Durata e recesso

1. Il Contratto è a tempo indeterminato e decorre dalla data del suo perfezionamento ovvero dalla data della comunicazione di avvenuta attivazione dell'Opzione da parte di TIM.
2. Il Cliente potrà verificare l'avvenuta attivazione dell'Opzione anche attraverso l'accesso all'Area Riservata MyTIM nella sezione dedicata.

3. Fermo restando quanto previsto dal successivo comma 6, in caso di attivazione dell'Opzione non congiunta ad un'offerta internet, il Cliente in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai 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 perfezionamento del contratto relativo all'Opzione.

4. Nello specifico, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta al numero di fax ovvero all'indirizzo postale indicato dal Servizio Clienti linea fissa 187, nella quale manifestare espressamente la volontà di recedere dall'Opzione e riportare la data in cui il Servizio stesso è stato attivato da TIM, anche utilizzando il modulo presente sul sito tim.it

5. 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 l'Opzione durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato e l'Opzione sia effettivamente attivata da TIM entro detto termine, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi del servizio fruito sino al momento in cui ha informato TIM del suo esercizio del diritto di recesso. Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono disponibili sul sito tim.it e sulla Carta dei Servizi. Qualora l'attivazione dell'Opzione sia abbinata ad un'offerta internet le modalità di recesso ai sensi articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo saranno disciplinate dalla suddetta offerta abbinata.

6. Fermo restando quanto previsto nel precedente comma 3, il Cliente può recedere in qualsiasi momento dall'Opzione, senza costi, dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Fattura TIM o richiesto al Servizio Clienti linea fissa 187, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o fax con allegata fotocopia del documento di identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di TIM e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente. In alternativa, nel rispetto del termine indicato, il recesso può essere comunicato presso i negozi TIM abilitati, oppure con modalità telematica tramite il sito tim.it, chiamando il Servizio Clienti line fissa 187 oppure con PEC all'indirizzo disattivazioni\_clientiprivati@pec.telecomitalia.it, allegando anche in tale caso fotocopia del documento di identità dell'intestatario linea telefonica fissa.

7. Il recesso dal Servizio Internet e dalle relative "Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico", "Condizioni Generali di Contratto Adsl" oppure dalle "Condizioni Generali di contratto del servizio Fibra" associato all'Opzione comporterà la cessazione dell'Opzione stessa in pari data.

#### **Articolo 8 - Modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali**

TIM ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.

TIM potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche sulla base della normativa applicabile e in ogni caso potrà avvalersi della facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi:

- i) per esigenze tecniche, gestionali e/o economiche, quali, a titolo esemplificativo, mutamenti delle politiche commerciali e/o mutamenti tecnici delle piattaforme di rete e/o delle strutture di produzione o di commercializzazione;
- (ii) per mutamento della disciplina normativa e regolamentare di riferimento e/o dei pertinenti orientamenti giurisprudenziali anche connessi a aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti;
- (iii) per mutamenti delle condizioni del mercato che incidano sull'equilibrio economico e/o sui richiamati aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti;
- (iv) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione delle Carte SIM e per aggiornamenti resi necessari al fine di assicurare il corretto uso delle stesse e dei servizi forniti in relazione a fenomeni abusivi e/o fraudolenti

#### **Articolo 9 - Trattamento dei dati personali ai sensi della normativa privacy**

I dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione del Servizio e/o acquisiti nell'ambito del rapporto contrattuale, nonché i dati necessari alla fornitura della reportistica così come esplicitati nel precedente articolo 6 del presente contratto, saranno trattati da TIM in qualità di Titolare del trattamento per finalità connesse all'erogazione del Servizio ed alla fornitura della reportistica. Il Cliente potrà consultare, inoltre, l'informativa generale sul trattamento dei dati sul sito telecomitalia.com al link privacy. Il trattamento dei dati avverrà nel rispetto delle disposizioni del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e dall'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 187.

#### **Articolo 10 - Disciplina applicabile**

Per quanto non espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali di Contratto dell'Opzione, troveranno applicazione le "Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico", "Condizioni Generali di Contratto Adsl" oppure nelle "Condizioni Generali di contratto del servizio Fibra", di cui il presente documento costituisce parte integrante. Tutte le Condizioni Contrattuali sono disponibili sul sito tim.it.