

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL RISK AZIENDA

### ART. 1 - Oggetto

**1.1** Il servizio di Assistenza All Risk Azienda (di seguito anche "Servizio") consiste nella riparazione o sostituzione dell'Apparato guasto, di proprietà del Cliente o fornito in noleggio, con altro Apparato Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche "TI"), purché il guasto segnalato non sia riconducibile alle fattispecie di cui al successivo articolo 6. Ai fini delle presenti Condizioni Generali con il termine Apparati si intende il telefono cellulare, il PC tablet o la PC Card/Internet key, da utilizzare in mobilità, omologato per la connessione con la Rete, che associato alla Carta SIM consente la fruizione del Servizio da parte del Cliente. Per poter concludere il contratto avente a oggetto il Servizio di Assistenza All Risk Azienda (di seguito anche il "Contratto") il Cliente deve essere titolare di un contratto Multibusiness valido ed efficace e deve sottoscrivere la Proposta di Attivazione, Sezione Offerta Mobile, con allegate le presenti Condizioni Generali. Con la sottoscrizione della Proposta di Attivazione, Sezione Offerta Mobile, il Cliente prende atto e dichiara di aver preso visione dei termini di cui alle presenti Condizioni Generali del Servizio di Assistenza All Risk Azienda.

**1.2** Il Servizio, fatto salvo quanto previsto ai successivi commi, si rende applicabile esclusivamente all'Apparato indicato nella Proposta di Attivazione Sezione Offerta Mobile - Dettagli Tecnici Offerta, che alla data di tale sottoscrizione deve risultare: a) funzionante ed integro; b) presente a listino TI in vigore al momento della sottoscrizione della Proposta di Attivazione, Sezione Offerta Mobile; c) identificato in base a modello, marca, NMU, IMEI o altro elemento identificativo idoneo. Inoltre il numero degli Apparati sui quali chiedere l'erogazione del Servizio non può eccedere la consistenza di linee del contratto Multibusiness di riferimento esistenti alla data di richiesta del Servizio, salvo diversi accordi con TI.

**1.3** Il Servizio è erogato esclusivamente sull'Apparato identificato nella Proposta di Attivazione Sezione Offerta Mobile - Dettagli Tecnici Offerta, o su quello oggetto di sostituzione, a seguito di un intervento di assistenza erogato in base alle presenti Condizioni Generali ed avente il Codice IMEI (o altro elemento identificativo idoneo) indicato nel Documento di Trasporto e/o nel documento di intervento rilasciato da TI al momento della consegna del nuovo Apparato, ai sensi del successivo articolo 5. Sarà inoltre facoltà di TI verificarne il funzionamento prima del perfezionamento del Contratto.

**1.4** Nel caso in cui il Cliente, durante la vigenza del Contratto, voglia usufruire del Servizio su un apparato diverso e/o ulteriore rispetto a quello indicato nella Proposta di Attivazione, Sezione Offerta Mobile - Dettagli Tecnici Offerta, dovrà effettuare una richiesta di ampliamento contrattuale mediante la sottoscrizione di una nuova Proposta di Attivazione. In tal caso il Cliente richiederà la fornitura del Servizio secondo i termini e le condizioni di cui alle Condizioni Generali del Servizio di Assistenza All Risk in vigore a tale data.

### ART. 2 - Perfezionamento e durata del contratto

Il Contratto si intende concluso allorché TI abbia manifestato la propria accettazione della richiesta sottoscritta dal Cliente, accettazione che potrà avvenire per iscritto o direttamente mediante fatti concludenti. Pertanto, nel caso in cui il Cliente richieda la fornitura del Servizio contestualmente alla richiesta di fornitura di Apparati in noleggio o in vendita con pagamento rateale, il presente Contratto si intenderà concluso al momento della consegna degli Apparati stessi. Diversamente, nel caso in cui il Cliente richieda la fornitura del Servizio in un momento successivo, il Contratto si intenderà concluso allo scadere del decimo giorno successivo alla sottoscrizione da parte del Cliente della Proposta di Attivazione, Sezione Offerta Mobile, sempre che TI non abbia inviato una comunicazione scritta nella quale dichiara di non accettare la richiesta di erogazione del Servizio.

Il Contratto ha una durata di 24 mesi a decorrere dalla data di perfezionamento come sopra determinata e non può essere rinnovato sullo stesso Apparato.

### ART. 3 - Corrispettivo

**3.1** Il canone mensile relativo al Servizio è determinato in base al modello dell'Apparato presente nel listino vigente all'atto della sottoscrizione della Proposta di Attivazione, Sezione Offerta Mobile. L'importo viene addebitato bimestralmente al Cliente nel Conto telefonico del contratto Multibusiness in un'unica voce dedicata denominata "Canone di Assistenza Tecnica Apparati".

**3.2** Le modalità di pagamento del canone ed i termini di pagamento (compresi gli eventuali interessi di mora) sono quelle vigenti per il contratto Multibusiness. In particolare è fatta salva la facoltà di TI di risolvere di diritto il presente Contratto nel caso di mancato pagamento anche di una sola quota del canone mensile e/o di altri corrispettivi dovuti, sempre riferiti al medesimo Contratto.

### ART. 4 - Erogazione del servizio

**4.1** Il Servizio consiste nella sostituzione dell'Apparato guasto o malfunzionante, con altro apparato TI di uguale marca e modello senza oneri aggiuntivi per il Cliente oltre quanto stabilito al precedente articolo 3. . Il

Cliente richiederà il Servizio tramite segnalazione al Servizio Clienti 191 o, per le grandi aziende pubbliche e private, Numero Verde 800.191.101, concordando con TI il Punto di Assistenza (di seguito anche "PdA") TI autorizzato, presso il quale consegnare l'Apparato guasto o malfunzionante e ritirare, laddove previsto, l'apparato in sostituzione. Al momento del ritiro dell'apparato sostitutivo, il Cliente sottoscriverà un documento attestante la tipologia dell'apparato ritirato (modello, marca, codice IMEI o altro elemento identificativo idoneo) che costituisce altresì documento di accompagnamento dell'apparato sostitutivo. Condizione necessaria per il ritiro dell'apparato di sostituzione è la consegna contestuale dell'Apparato guasto o malfunzionante al PdA TI. Qualora, al momento della richiesta di erogazione del Servizio, il modello dell'Apparato riportato nella Proposta di Attivazione, Sezione Offerta Mobile - Dettagli Tecnici dell'Offerta non sia disponibile presso TI, la stessa si riserva la facoltà di sostituire l'Apparato guasto o malfunzionante con altro modello tecnologicamente equivalente.

**4.2** L'apparato sostitutivo sarà disponibile entro 3 giorni lavorativi dalla data di segnalazione effettuata dal Cliente al Servizio Clienti 191 o, per le grandi aziende pubbliche e private, Numero Verde 800.191.101. Nel caso di Clienti con almeno 25 Apparati presso la stessa sede aziendale, con attivo il Servizio, la segnalazione potrà anche essere effettuata via WEB.

**4.3** Per i Clienti con più di 25 terminali in ogni sede aziendale, TI offre un'ulteriore modalità di erogazione del Servizio denominata "Al Domicilio del Cliente". Il Cliente dovrà effettuare specifica richiesta al Servizio Clienti 191 o, per le grandi aziende pubbliche e private, Numero Verde 800.191.101, e dovrà compilare e sottoscrivere un apposito Modulo di "Richiesta Assistenza Tecnica a domicilio". Il servizio di Assistenza Tecnica Al Domicilio consiste nella possibilità di usufruire degli interventi di sostituzione e reintegro degli Apparati in caso - rispettivamente - di guasti e malfunzionamenti o di furto e smarrimento presso il domicilio dichiarato dal Cliente nel modulo Richiesta Assistenza Tecnica a Domicilio. Il servizio può essere attivato solo a condizione che il Cliente dichiari di avere almeno 25 Apparati presso la stessa sede aziendale su cui è attivo il Servizio di Assistenza Tecnica. Il Cliente è tenuto ad indicare, per ogni sede aziendale, il referente Assistenza Tecnica incaricato per la gestione del servizio. Tale referente sarà l'unico autorizzato a:

- richiedere l'intervento per guasto o malfunzionamento degli Apparati;
- richiedere il reintegro a seguito di furto o smarrimento;
- ritirare e/o consegnare gli Apparati in sostituzione.

### ART. 5 - Furto e smarrimento

In caso di furto o smarrimento dell'Apparato, TI su richiesta del Cliente, eroga il Servizio sull'Apparato indicato nella Proposta di Attivazione, Sezione Offerta Mobile - Dettagli Tecnici Offerta, unitamente alla batteria ed al caricabatterie se riportati nella denuncia di furto e smarrimento presentata innanzi le Autorità competenti, in caso di Apparati forniti in noleggio da TI, o nell'autocertificazione attestante l'avvenuto furto o smarrimento, in caso di Apparati di proprietà del Cliente. Resta inteso che il Servizio viene erogato esclusivamente alle condizioni contrattuali ed economiche riportate nel presente articolo. In particolare, l'Apparato verrà sostituito da TI, con un apparato uguale o (in caso di non disponibilità) con altro modello tecnologicamente equivalente, che sarà disponibile entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricezione da parte di TI della documentazione di seguito descritta:

- copia della denuncia presentata innanzi le Autorità competenti in caso di furto/smarrimento di Apparati in noleggio o di un'autocertificazione attestante l'avvenuto furto/smarrimento di Apparati di proprietà del Cliente.

Sia la denuncia che l'autocertificazione devono contenere i dati identificativi dell'Apparato (codice IMEI ed NMU o altro elemento identificativo idoneo) e degli accessori da reintegrare;

- copia sottoscritta del modulo per il blocco dell'apparato rubato/smarrito, reperibile tramite il sito [www.impresasemplice.it/trova-risolvi/cosa-fare-per](http://www.impresasemplice.it/trova-risolvi/cosa-fare-per) o su <http://mycompany.telecomitalia.it>;
- copia del documento di identità del dichiarante.

Al fine di richiedere il reintegro, il Cliente deve inviare via fax al Numero Verde Fax 800.42.31.31 a TI la predetta documentazione.

In caso di presentazione della denuncia il Cliente dovrà presentare la predetta documentazione entro e non oltre 15 giorni lavorativi dalla data in cui il Cliente ha effettuato la denuncia presso le Autorità competenti. Fermi restando i corrispettivi di cui al precedente articolo 3, per ogni reintegro degli Apparati a seguito di furto e/o smarrimento, il Cliente stesso dovrà pagare un corrispettivo pari al 50% oltre IVA del valore di listino dell'Apparato come indicato nella Proposta di Attivazione o nel Profilo Commerciale dell'offerta sottoscritta dal Cliente. Tale importo oltre IVA verrà addebitato nel primo Conto utile. Resta inteso che la mancata presentazione della denuncia o dell'autocertificazione e del Modulo per il blocco, non dà diritto al Cliente al reintegro dell'apparato oggetto di furto o smarrimento. Quanto precede non trova applicazione nel caso in cui il Cliente abbia stipulato con TI un contratto di noleggio apparati, le cui condizioni contrattuali in tema di furto e

smarrimento prevarranno in caso di conflitto con i termini del presente articolo 5.

#### **ART. 6 - Limitazioni**

Dal Servizio sono escluse le sostituzioni e riparazioni dell'Apparato per guasti derivanti dai seguenti eventi:

- Dolo o colpa grave del Cliente;
- Manomissioni interne e/o esterne o precedenti riparazioni effettuate da persone non espressamente autorizzate da TI; rottura dell'Apparato dovuta ad azioni violente non accidentali (Apparato vistosamente piegato o spezzato etc...);
- Modifiche del software che alterano le caratteristiche e la funzionalità dell'Apparato;
- IMEI, o altro elemento identificativo idoneo, alterato con caratteristiche diverse da quelle presenti sull'Apparato commercializzato da TI;
- Guasti riguardanti il materiale accessorio, (tra cui a titolo esemplificativo: dispositivi elettrici di alimentazione, caricabatterie e batterie, cavi di collegamento, auricolari e Kit viva voce).

#### **ART. 7 - Tasso di intervento di assistenza e reintegro per furto/smarrimento**

**7.1** TI garantisce il Servizio fino ad un tasso di intervento annuo (anno contrattuale) con sostituzione Apparato pari al 40%, calcolato come numero in percentuale degli interventi effettuati sul parco Apparati in assistenza presenti nella Proposta di Attivazione, - Sezione Offerta Mobile -Dettagli Tecnici Offerta, arrotondato per eccesso all'unità superiore. Qualora la suddetta percentuale annua venga superata, TI si riserva la facoltà di addebitare al Cliente, nel primo Conto utile, un importo pari al 50% oltre IVA del valore di listino dell'Apparato come indicato nella Proposta di Attivazione o nel Profilo Commerciale dell'offerta sottoscritta dal Cliente per ogni sostituzione effettuata eccedente il suddetto limite contrattuale annuo (40%).

**7.2** TI garantisce un numero massimo di reintegri annui per furto e smarrimento pari al 2% del totale del parco Apparati per i quali è stato richiesto il Servizio, arrotondato per eccesso all'unità superiore. Il suddetto vincolo è applicato indipendentemente dalla tipologia di assistenza (a domicilio o presso PdA). Qualora la suddetta percentuale annua venga superata, TI si riserva la facoltà di addebitare al Cliente, tramite emissione della relativa fattura di vendita, un importo pari al valore degli Apparati oggetto del furto/smarrimento in caso di noleggio o al valore degli apparati forniti in sostituzione in caso di apparati di proprietà del Cliente, in base al prezzo di listino in vigore in quel momento, al netto dell'importo addebitato ai sensi del precedente articolo 5.

#### **ART. 8 - Recesso dal contratto**

Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto prima della sua naturale scadenza, dovrà darne comunicazione scritta, a mezzo di raccomandata A.R., con un preavviso di 30 giorni, al Servizio Clienti Business Telecom Italia S.p.A c/o ABRAMO Customer Care SpA, Casella Postale 333 - 88900 Crotone.

Il periodo di preavviso inizierà a decorrere dalla ricezione da parte di TI della raccomandata. Per ciascun Apparato per il quale il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso prima della scadenza naturale ed abbia usufruito del Servizio, TI addebiterà l'importo relativo ai canoni a scadere. Nel caso di recesso parziale, TI continuerà a fornire il Servizio alle condizioni di cui al presente Contratto per i restanti Apparati indicati nella Proposta di Attivazione, Sezione Offerta Mobile -Dettagli Tecnici Offerta. Gli importi da corrispondere a TI, comprensivi dell'IVA, saranno addebitati al Cliente in un'unica soluzione nel primo Conto utile.

#### **ART. 9 - Cessione del contratto**

**9.1** La cessione del Contratto Multibusiness, se previamente autorizzata da TI con le modalità di cui al contratto Multibusiness, determina il subentro nel Servizio esclusivamente nel caso in cui l'Apparato per il quale si richiede il Servizio sia in noleggio e corrispondente a quello riportato nella Proposta di Attivazione, Sezione Offerta Mobile - Dettagli Tecnici Offerta, inizialmente sottoscritto dal cedente ed identificato con il medesimo codice NMU ed IMEI o altro elemento identificativo idoneo o sia il nuovo apparato dato in sostituzione.

**9.2** Nel caso in cui il cessionario non voglia subentrare nella titolarità del Contratto, prima di procedere all'operazione di subentro nel contratto Multibusiness, il cedente dovrà richiedere la disattivazione del Servizio a mezzo di raccomandata A.R da inviare, con almeno 30 giorni di preavviso, al Servizio Clienti Business Telecom Italia S.p.A c/o ABRAMO Customer Care SpA, Casella Postale 333 - 88900 Crotone. Nel caso in cui abbia usufruito del Servizio, al contraente cedente sarà addebitato l'importo relativo ai canoni del Servizio dovuti fino alla scadenza naturale del Contratto.

#### **ART. 10 - Cessazione del contratto multibusiness**

**10.1** Il Servizio è risolutivamente condizionato alla vigenza del contratto Multibusiness. Pertanto qualora si verifichi la cessazione, per qualsivoglia motivo del contratto Multibusiness, il presente Contratto si intende risolto di diritto. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto la fornitura del Servizio solo ed esclusivamente su Apparati in noleggio, il Cliente prende atto ed accetta che il presente Contratto è risolutivamente condizionato alla vigenza del

contratto di noleggio. Pertanto qualora si verifichi la cessazione, per qualsivoglia motivo del contratto di noleggio, il presente Contratto si intende risolto di diritto.

**10.2** Qualora la cessazione del Contratto Multibusiness o del contratto di noleggio avvenga a seguito di risoluzione per inadempimento del Cliente o nell'ipotesi di recesso del Cliente dai predetti contratti ad eccezione del caso in cui il recesso dai predetti contratti sia esercitato a seguito di modifiche unilaterali di Telecom Italia, qualora abbia usufruito del Servizio, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei canoni ancora dovuti (calcolati fino alla scadenza naturale del Contratto). Gli importi da corrispondere a TI, comprensivi dell'IVA, saranno addebitati al Cliente, in un'unica soluzione, nel primo Conto utile oppure con apposita fattura.

#### **ART. 11 - Trattamento dei dati personali**

I dati personali del Cliente saranno utilizzati da Telecom Italia per la fornitura dell'Assistenza All Risk Azienda, quale servizio aggiuntivo al contratto Multibusiness, nel rispetto delle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs.196/2003) e successive modificazioni ed integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

Il testo integrale dell'Informativa sul trattamento dei dati personali è riportato, in allegato al contratto Multibusiness oppure è consultabile al link privacy sul sito [www.telecomitalia.com](http://www.telecomitalia.com).

#### **ART. 12 - Legge applicabile**

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana e deve essere interpretato in conformità con la medesima legge.

\*\*\*