

CONDIZIONI D'USO  
ASSISTENZA FACILE WINDTRE



## CONDIZIONI D'USO ASSISTENZA FACILE WINDTRE

Il presente documento disciplina i termini e le condizioni d'uso dei servizi Assistenza Facile meglio descritti di seguito ("Servizio Assistenza Facile" o "Servizi"), offerti da Wind Tre S.p.A. in collaborazione con Marsh S.p.A. ("Marsh") e Europ Assistance VAI S.p.A. ("EA VAI"), in qualità di fornitori del servizio. Il Cliente che richiede l'attivazione del Servizio Assistenza Facile accetta le presenti condizioni d'uso in ogni sua parte. Per l'esecuzione dei Servizi, per qualsiasi esigenza e/o contestazione legata agli stessi dovrà fare riferimento a Europ Assistance VAI S.p.A. o al singolo artigiano, per quanto di competenza. In particolare, resta espressamente inteso che Wind Tre non è in alcun modo responsabile per l'esecuzione delle prestazioni dei singoli artigiani. I Servizi sono attivabili solo in abbinamento ad un'offerta Internet per la casa o l'ufficio. La disattivazione della predetta offerta WINDTRE comporta la contemporanea risoluzione del Servizio di Assistenza Facile. Il Servizio Assistenza Facile ha una durata di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla data di attivazione del servizio di telefonia fissa o offerta mobile Easy Pay, e con rinnovo tacito per ulteriori periodi di 12 (dodici) mesi salvo disdetta da comunicarsi con almeno 30 giorni di preavviso.

Il servizio ASSISTENZA FACILE prevede un corrispettivo mensile di euro 4,99 addebitato direttamente nel conto telefonico del servizio di telefonia fissa o con addebito sul metodo di pagamento associato all'offerta Easy Pay per il mobile, al pagamento del quale, il cliente può fruire dei seguenti servizi:

- Accesso al network casa H24 di Europ Assistance Vai S.p.A. a tariffe agevolate (prezzo a partire da 30 Euro l'ora, cui aggiungere 55 Euro di uscita). Il network casa di EA VAI offre l'accesso alla rete di artigiani (fabbri, idraulici, elettricisti, termoidraulici, riparatori elettrodomestici, vetrai, tapparellisti) affiliati a EA VAI in tutto il territorio nazionale
- N. 3 interventi annui a scelta del cliente e senza oneri a suo carico tra gli artigiani previsti (idraulico, elettricista, riparatore elettrodomestici), fino ad un importo massimo di Euro 300,00 IVA inclusa per intervento, comprendenti uscita, manodopera e materiale necessario all'intervento. Per le specifiche incluse ed escluse vedasi la tabella sotto riportata.
- N. 3 interventi annui per il Tecnico IT senza oneri a suo carico fino ad un importo massimo di Euro 300,00 IVA inclusa per intervento, comprendenti intervento telefonico, da remoto oppure on site secondo le necessità.

I servizi sopra riportati potranno essere richiesti a partire dal 15° giorno:

- dall'attivazione del contratto per il servizio di telefonia fissa o mobile per tutti i nuovi clienti;
- dall'attivazione del Servizio Assistenza Facile per i già clienti fissa o mobile.

Una mail inviata all'indirizzo mail fornito in fase di sottoscrizione confermerà l'avvenuta attivazione e la disponibilità dei servizi stessi.

ARTIGIANI PREVISTI	COSA PREVEDE L'ARTIGIANO	COSA NON PREVEDE L'ARTIGIANO
<b>Tecnico riparatore IT elettrodomestici</b>	Interventi di riparazione per guasto ad elettrodomestici non più coperti da garanzia come: - lavatrice - lavastoviglie - forno - frigorifero - congelatore - asciugatrice	- elettrodomestici in garanzia - per interventi su elettrodomestici ad incasso: le spese per montaggio, smontaggio, sostituzione o riparazione di mobili o parti di mobili.
<b>Tecnico IT</b> (I dati personali che il Cliente conferirà ai tecnici attivati tramite la Centrale Operativa, verranno trattati da fornitori selezionati in qualità di Titolari del trattamento. All'attivazione del servizio verranno fornite al Cliente le necessarie informazioni in relazione a detti trattamenti di dati direttamente dal fornitore attivato tramite la Centrale Operativa).	- Interventi di pulizia da virus e malware su pc, smartphone e tablet - Interventi di supporto software per installazione e configurazione di stampanti, scanner multifunzione su PC - Interventi di supporto software per installazione e aggiornamento driver su PC - Interventi di supporto software per installazione e configurazione di periferiche multimediali (webcam, microfono) su PC - Interventi di supporto software per configurazioni di sistema o risoluzioni di problematiche connesse (es. configurazioni account, password, impostazioni di rete, ecc) su PC, smartphone e tablet - Interventi di supporto per installazione o aggiornamento di software/applicazioni su PC, smartphone e tablet	- Interventi di pulizia da Ransomware - Interventi su pc, smartphone e tablet di proprietà aziendale per i quali sia già previsto un servizio di help desk o comunque policy restrittive di accesso e utilizzo - interventi coperti da garanzia legale - interventi per malfunzionamenti di componenti hardware - pezzi di ricambio

ARTIGIANI PREVISTI	COSA PREVEDE L'ARTIGIANO	COSA NON PREVEDE L'ARTIGIANO
<b>Elettricista</b>	- sostituzione di meccanismi elettrici quali interruttori, prese, quadri elettrici (linee montanti di derivazione sono parte integrante dell'impianto elettrico) - interventi per ripristino corrente elettrica dovuti a black out parziale o totale - predisposizione prese per allaccio elettrodomestici alla rete elettrica - installazione e sostituzione di termostati - installazione di apparecchiature tecnologiche come televisori, console ecc. - installazione e sostituzione di aspiratori del bagno o della cucina - installazione e sostituzione di lampade, illuminazione da parete, punti luce	- predisposizione prese per allaccio elettrodomestici ad incasso - spese per opere di muratura
<b>Idraulico</b>	- sostituzione o connessione di elementi idraulici come rubinetti, tubi, filtri miscelatori e sanitari - sostituzione o connessione dei radiatori appartenenti al sistema di riscaldamento (intesi come termosifoni e scaldasalviette) - predisposizione o sostituzione raccordi idraulici per allaccio lavatrice e lavastoviglie - perdite o intasamento dell'impianto idraulico - sostituzione o riparazione dello sciacquone - installazione o sostituzione box doccia	- spurghi - spese per opere di muratura - predisposizione o sostituzione raccordi idraulici per allaccio lavatrice e lavastoviglie ad incasso

Gli interventi verranno eseguiti entro 3 ore dalla richiesta in caso di emergenza (idraulico o elettricista) oppure entro le 24 ore successive per tutti gli interventi ordinari e comunque non oltre le 72 ore. Resta ferma la possibilità di richiedere un appuntamento.

Gli orari di operatività dei Servizi sono i seguenti:

- Accesso al Network: operatività h24 7 giorni su 7
- Assistenza IT: operatività lunedì-sabato 8:00 – 21:00

Il cliente deve tenere a portata di mano il codice fiscale o P.IVA dell'istituzionario del contratto WINDTRE, necessari per accedere al servizio. Tutti i Servizi, sia quelli inclusi che eventuali a pagamento verranno erogati all'indirizzo dove è attiva l'offerta Internet, se Assistenza Facile è abbinata a linea fissa, o all'indirizzo di residenza registrato sui sistemi WINDTRE, se Assistenza Facile è abbinata a offerta mobile Easy Pay. Verificare l'indirizzo prima di attivare il servizio, modifica e aggiornamento sono disponibili da APP o Area Clienti WINDTRE. In caso di cambio di residenza successivo alla sottoscrizione di Assistenza Facile, l'erogazione del servizio potrà essere richiesta previa presentazione a Europ Assistance di un documento attestante il nuovo indirizzo. Sia Wind Tre che il Cliente possono recedere dal Servizio di Assistenza Facile in qualsiasi momento dandone comunicazione con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. I dati anagrafici e le informazioni necessarie ad attivare il servizio da te sottoscritto denominato Assistenza Facile saranno trasmessi da WINDTRE, in qualità di Titolare del Trattamento, alla Società Marsh che agirà in qualità di Responsabile del Trattamento. Quest'ultimo provvederà ad attivare le prestazioni del network di Assistenza Facile, tramite il Network di Europ Assistance che agirà per le prestazioni di assistenza casa fornite in qualità di Titolare del Trattamento. L'informativa Wind Tre è consultabile su [windtre.it/privacy](http://windtre.it/privacy), l'informativa Privacy Europ Assistance, fornitore di Marsh, è disponibile al link [www.windtre.it/pronto-intervento-casa-ufficio](http://www.windtre.it/pronto-intervento-casa-ufficio) unitamente alle Condizioni di servizio. Nel caso in cui il rapporto di collaborazione tra Wind Tre e i fornitori del servizio si risolva a qualsiasi titolo, Wind Tre si riserva la possibilità di recedere con effetto immediato dal Servizio di Assistenza Facile ovvero di sostituire i fornitori dei Servizi dandone informazione al Cliente. Per tutto quanto qui non espressamente previsto, trovano applicazione le previsioni delle Condizioni Generali di Contratto per i servizi di telefonia fissa o mobile WINDTRE in quanto compatibili.

Le modalità di richiesta dei Servizi saranno dettagliate nella mail riepilogativa che conferma l'avvenuta attivazione ed in generale sono le seguenti:

- accesso digitale al link msite dedicato
- via telefono al n. 800954439 oppure al n. 0258246247
- attraverso QR-CODE dedicato