

## **Per la vendita online di prodotti e accessori di telefonia, fissa e mobile, a marchio WINDTRE**

Il servizio e-commerce permette l'acquisto online di SIM, servizi e prodotti di telefonia mobile a marchio WINDTRE e della linea Digital Home&Life. In ottemperanza degli artt. 48 e seguenti del D.Lgs.vo n. 206/2005, e degli articoli 12 e seguenti del D.Lgs 70/2003 sono di seguito descritte le condizioni generali di acquisto di SIM, servizi e prodotti previsti sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) e, in particolare, le caratteristiche e i prezzi dei prodotti e servizi, le spese relative alle consegne, le fasi necessarie per concludere il contratto e completare e inoltrare l'ordine d'acquisto, le modalità di acquisto e di pagamento, i termini e i costi di consegna, il diritto di recesso e le relative modalità e tempistiche di restituzione, nonché le garanzie applicabili ai beni e le relative modalità di sostituzione, riparazione o rimborso.

### **art. 1 - Oggetto delle condizioni e definizioni**

#### **Condizioni Generali**

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra Wind Tre S.p.a. (di seguito denominata "WINDTRE") e il Cliente, in ordine all'acquisto di SIM, prodotti e servizi di telecomunicazioni di WINDTRE medesima, identificati e descritti nell'offerta così come appare nel Sito che costituisce parte integrante delle presenti condizioni generali di acquisto (di seguito "Condizioni Generali").

Si ricorda che è esclusiva responsabilità del Cliente prendere visione e accettare le presenti Condizioni Generali prima di inoltrare l'ordine d'acquisto. Le presenti Condizioni Generali, redatte unicamente in lingua italiana, potranno subire modifiche anche a seguito di successive disposizioni di legge e/o regolamenti, che verranno rese note ai Clienti mediante idonea pubblicità sul Sito.

#### **Definizioni**

Ai fini delle presenti Condizioni si intendono per:

- Sim WINDTRE: la carta a microprocessore comprendente una determinata quantità di traffico telefonico pagata dal cliente, in base all'offerta scelta durante la fase di acquisto, e che, inserita in un telefono cellulare, consente l'utilizzazione del servizio radiomobile WINDTRE
- Sito: il sito internet [www.windtre.it](http://www.windtre.it)
- E-commerce WINDTRE: il negozio online di WINDTRE
- Cliente: colui che acquista prodotti/servizi disponibili sull'e-commerce di WINDTRE.
- Codici Personali Codici necessari per l'identificazione univoca del cliente e per l'accesso all'Area Clienti

### **art. 2 - Fasi tecniche per la conclusione del contratto ed acquisto del prodotto e del servizio**

#### **Registrazione al sito**

La registrazione al sito è, per motivi di sicurezza, obbligatoria per il Cliente che intende effettuare un acquisto dei prodotti proposti sull'E-commerce WINDTRE. Egli è tenuto a procedere alla registrazione dei propri dati anagrafici, nonché a fornire il proprio indirizzo e-mail, il proprio indirizzo di residenza ed un numero di ricontatto così come meglio specificato all'interno del Sito. Il Cliente garantisce altresì l'esattezza e la veridicità di tutti i dati e le informazioni forniti a WINDTRE e pertanto manterrà quest'ultima indenne da ogni pretesa di terzi comunque correlata a tali adempimenti.

## **Scelta del prodotto da acquistare**

Il Cliente può procedere ad effettuare i propri acquisti inserendo nell'apposito 'carrello' i prodotti e/o servizi di interesse, fornendo i dati anagrafici necessari a completare l'acquisto, scegliendo la modalità di pagamento e indicando i dati per la spedizione e la fatturazione in caso di acquisto di smartphone, tablet e prodotti Digital Home&Life. A seguito dell'ordine concluso correttamente, verrà effettuata l'operazione di registrazione dell'utente nel caso non risulti già registrato. Altrimenti sarà sufficiente, per proseguire nell'acquisto, effettuare l'accesso con le proprie credenziali personali.

Prima dell'inoltro dell'ordine il Cliente potrà correggere, tramite appositi strumenti presenti sulla pagina, eventuali errori commessi in fase di compilazione dell'ordine. L'ordine sarà definitivo e non potrà più essere modificato solo dopo essere stato inoltrato a WINDTRE.

## **Modalità di Acquisto**

Il Cliente può acquistare SIM, prodotti e/o servizi presenti nel catalogo elettronico visionabile sul Sito e disponibili al momento dell'inoltro dell'ordine così come descritti nelle relative schede informative. Le schede informative, insieme alle presenti Condizioni Generali, contengono le informazioni precontrattuali per il Cliente anche ai sensi dell'articolo 7 e segg D.LGS 70/2003 e dell'art. 49 del D.LGS 206/2005.

## **art. 3 - Trattamento dei dati personali**

Ai sensi e nel rispetto dell'art. 13 D.Lgs. 196/03 del 30 giugno 2003, Codice in materia di Protezione dei Dati Personali, ed in relazione ai dati personali di cui WINDTRE entrerà in possesso in qualità di Titolare del trattamento, comunichiamo che gli stessi saranno trattati esclusivamente per le finalità connesse all'esecuzione del presente contratto.

Il conferimento di tali dati e il relativo trattamento sono necessari per l'instaurazione del rapporto contrattuale e per la sua prosecuzione e corretta gestione, pertanto l'eventuale rifiuto a fornire tali dati o la revoca dell'autorizzazione non ne permetteranno la prosecuzione.

I dati trattati sono raccolti da WINDTRE al fine di gestire le attività connesse all'esecuzione del rapporto ed ottemperare agli obblighi di legge e potranno essere comunicati anche a società terze espressamente nominate responsabili o incaricati del trattamento.

Tutti i dati sono raccolti e registrati in modo lecito e secondo correttezza per le finalità sopra indicate e sono trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici, o comunque automatizzati, e di apposite banche dati, in termini non incompatibili con tali scopi e, comunque, in modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

La persona fisica cui si riferiscono i dati personali acquisiti ha facoltà di esercitare i diritti previsti dall'art. 7 D.Lgs. 196/03. In particolare potrà richiedere ed ottenere la conferma dell'esistenza presso WINDTRE dei dati personali che lo riguardano e che tali dati vengano messi a sua disposizione in forma intelligibile; di avere conoscenza dell'origine dei dati, della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione alla legge, l'aggiornamento, la rettifica e l'integrazione dei dati stessi. Per l'esercizio di tali diritti l'interessato dovrà rivolgere la richiesta all'Ufficio Privacy WINDTRE - Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma.

#### **art. 4 - Accettazione ed evasione dell'ordine**

Il Cliente richiede a WINDTRE la SIM, il prodotto e/o servizio mediante invio a quest'ultima di apposito ordine tramite le procedure all'uopo predisposte all'interno del Sito. WINDTRE potrà valutare di non concludere il Contratto e di rifiutare la proposta di acquisto, non dando seguito alla fornitura del prodotto e/o del servizio richiesto, in presenza delle circostanze di seguito indicate:

- se il Cliente risulta essere stato inadempiente nei confronti di WINDTRE;
- se il Cliente risulta iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
- se il Cliente presenta istanza o è assoggettato a procedure concorsuali nella sua qualità di Titolare d'impresa o Legale Rappresentante di società;
- se il Cliente non fornisce dati anagrafici reali, non documenta la propria identità o non rende disponibili gli altri dati necessari per la consegna del prodotto;
- in caso di mancanza di disponibilità della merce - per qualsiasi motivo - nei magazzini e in ogni altro caso incompatibile con gli interessi economici e le politiche aziendali di WINDTRE.

In assenza di accettazione espressa, la proposta del Cliente, ai sensi dell'art. 1327 Codice Civile, si intende accettata al momento della consegna al Corriere del prodotto, o con la fornitura del servizio.

Nel caso di mancata accettazione dell'ordine, WINDTRE garantisce tempestiva comunicazione al Cliente.

WINDTRE si riserva di accettare gli ordini provenienti dai soli soggetti in possesso di Codice Fiscale che abbiano compiuto la maggiore età.

WINDTRE provvede, a fronte della verifica dell'avvenuto pagamento, all'evasione degli ordini di acquisto on line 24 ore su 24, 7 giorni su 7. WINDTRE provvede, a fronte della verifica dell'avvenuto pagamento, all'evasione degli ordini relativi a tutte le altre combinazioni di prodotti fisici da lunedì a venerdì.

La corretta ricezione dell'ordine è confermata da WINDTRE mediante una comunicazione via e-mail, inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente. Tale messaggio di conferma, oltre a riportare tutte le informazioni relative all'acquisto effettuato dal Cliente ai sensi dell'art. 13 D.LGS 70/2003, riporterà inoltre la data e ora di esecuzione dell'ordine e un 'Numero Ordine', da utilizzarsi in ogni ulteriore comunicazione con WINDTRE. La disponibilità dei prodotti in vendita è limitata alla disponibilità dei prodotti stessi ed è condizione per la validità delle offerte. In caso di esaurimento delle scorte, WINDTRE rifiuterà la richiesta di acquisto del Cliente mediante comunicazione all'indirizzo email fornito dall'acquirente al momento dell'ordine, e provvederà a rimborsare le somme pagate dal Cliente entro 45 giorni dalla data in cui l'ordine è stato trasmesso.

Il Cliente, una volta conclusa la procedura d'acquisto on line, provvederà a stampare o salvare copia elettronica e comunque conservare le presenti Condizioni Generali, e della mail contenente il messaggio di conferma dell'acquisto, nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 51 e segg. D.LGS n. 206/2005 sulle vendite a distanza e dagli artt. 12 e segg. D.LGS 70/2003 sul commercio elettronico. Si ricorda che le presenti Condizioni Generali sono sempre presenti sulla home page del Sito.

Per esigenze di tutela e salvaguardia della Clientela, WINDTRE eseguirà a campione delle chiamate telefoniche dirette al potenziale Cliente, prima di procedere alla gestione del pagamento dell'ordine. Per ottemperare alle suddette esigenze legate al contatto telefonico con il Cliente, in fase di comunicazione dei

dati personali sul Sito, il Cliente è tenuto a comunicare obbligatoriamente il numero di telefono ove possa essere reperito nonché la fascia oraria di reperibilità.

WINDTRE si riserva la possibilità, in determinati periodi e in relazione a specifici prodotti e/o servizi esplicitamente indicati nell'apposito catalogo elettronico visionabile sul Sito, di effettuare delle promozioni o sconti per l'acquisto di specifici prodotti e/o servizi per una durata limitata.

### **Attivazione SIM WINDTRE**

Le Sim WINDTRE acquistate tramite e-commerce WINDTRE vengono attivate entro 48 ore dalla consegna delle stesse da parte del corriere. La consegna delle stesse da parte del corriere incaricato è subordinata al riconoscimento del cliente.

### **art. 5 - Pagamenti e rilascio fatture**

A fronte di acquisto di smartphone, tablet e prodotti Digital Home&Life effettuato dal Cliente, WINDTRE emetterà una fattura, ai sensi del D.P.R. 445/2000 e DL 52/2004. Per l'emissione della fattura fanno fede i dati forniti dal Cliente in fase di compilazione dell'ordine. Nessuna variazione in fattura sarà possibile dopo l'emissione della stessa. Il Cliente è comunque tenuto a indicare fra i dati richiesti il proprio codice fiscale. Nei casi in cui il bene acquistato non sia un dispositivo, bensì una SIM e/o un servizio, non verrà emessa alcuna documentazione fiscale. La fattura, ove prevista, verrà inviata in formato cartaceo all'indirizzo indicato in fase di sottoscrizione del contratto.

### **art. 6 - Consegna al Cliente dei prodotti fisici**

WINDTRE può accettare ordini solo con consegna in territorio italiano. E' comunque esclusa la consegna nelle località di Livigno, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano. Non è prevista la consegna presso caselle postali.

Al ricevimento dell'ordine l'operatore logistico provvederà a contattare il Cliente fino ad un massimo di tre giorni consecutivi (a questo scopo è indispensabile che il Cliente inserisca un numero di telefono valido per il contatto durante il funnel di e-commerce) per prendere un appuntamento e per avere conferma dell'anagrafica di destinazione della spedizione. L'operatore logistico procederà ad inviare un SMS al cliente con indicazione della data di consegna ed un proprio recapito telefonico per permettere al cliente di modificare la data di consegna. Nel caso in cui il cliente in fase di consegna della spedizione non fosse reperibile, il corriere procederà con il lasciato avviso ed invierà un sms con indicazione del secondo tentativo di consegna il prossimo giorno lavorativo. Se anche quest'ultimo tentativo di consegna dovesse andare in KO, il materiale verrà lasciato in sosta tecnica presso il corriere in attesa di una eventuale chiamata da parte del destinatario; se il contatto non avviene, il 4° giorno il corriere rispedisce il materiale al mittente. In caso di mancato ritiro entro 5 giorni lavorativi del materiale presente in giacenza presso i magazzini del corriere a causa di reiterata impossibilità di consegna al recapito indicato dal Cliente all'atto dell'ordine, l'ordine sarà automaticamente annullato; in tal caso WINDTRE provvederà al rimborso della somma ricevuta a titolo di pagamento, eventualmente al netto delle spese per la spedizione tentata e non riuscita.

WINDTRE si impegna a rispettare come tempo massimo di consegna un periodo non superiore a 10 giorni lavorativi, salvo casi di forza maggiore che possano per esempio ascrivere alla richiesta, da parte dello

stesso Cliente tramite contatto telefonico, di slittamento della consegna secondo un determinato appuntamento.

Inoltre, potrebbero subire un ritardo della consegna gli ordini effettuati durante periodi festivi (es. Natale, Ferragosto). Il tempo massimo di consegna è calcolato a partire dal giorno in cui WINDTRE riceve il pagamento. In caso di ritardo superiore a 10 giorni lavorativi, il Cliente sarà contattato per essere informato in merito alla data di consegna prevista. Resta inteso che, fatto salvo quanto previsto all'art. 61 del D.LGS 206/2005, la ritardata consegna del bene non darà diritto ad alcuna richiesta di rimborso e/o risarcimento da parte del Cliente.

Salvo esplicita indicazione da parte del corriere, la consegna si intende a piano strada. Al momento della consegna della merce da parte del corriere, il Cliente è tenuto a controllare: che sia presente il documento di trasporto (Packing List), che il numero dei colli in consegna corrisponda a quanto indicato nel suddetto documento; che l'imballo risulti integro, termoretrato e non danneggiato, né bagnato o comunque alterato, anche nei materiali di chiusura (nastro adesivo o reggette metalliche).

Se il prodotto acquistato risulti essere stato manomesso durante il trasporto oppure, siano presenti segni visibili di manomissione all'atto della consegna oppure danni all'imballo e/o al prodotto stesso o più in generale alla constatazione di segnali che possano dar adito ad effrazione, oppure non vi sia corrispondenza tra il numero dei colli ricevuti con quelli ordinati o del prodotto con le indicazioni contenute nell'ordine, il Cliente non dovrà accettare il pacco, rifiutandosi di firmare la lettera di vettura al Corriere. **IMPORTANTE:** una volta accettata la spedizione e firmato il documento del corriere, il Cliente non potrà opporre alcuna contestazione circa le caratteristiche esteriori di quanto consegnato.

Al momento della consegna, se si è effettuato l'acquisto di una Sim WINDTRE occorre essere presente di persona e presentare la fotocopia fronte/retro firmata del proprio documento di identità utilizzato per l'ordine, da consegnare al postino, in modo da completare il riconoscimento necessario per l'attivazione della Sim.

## **art. 7 - Garanzia**

### **Garanzia legale**

Ai sensi degli artt. 128 e ss. del D.LGS 206/2005, il Cliente consumatore, ossia la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, e che acquista un prodotto venduto sull'e-commerce WINDTRE beneficerà di una garanzia legale di conformità di 24 mesi dalla data di acquisto del prodotto stesso (indicata nella fattura ricevuta al proprio domicilio o indirizzo e-mail). Tale garanzia legale tutela il Cliente in caso di acquisto di prodotti difettosi o che non rispondono all'uso dichiarato dal venditore o all'uso al quale quel bene è generalmente destinato (art. 129 del D.LGS 206/2005), a condizione che il difetto di conformità sia denunciato al venditore non oltre due mesi dalla scoperta del difetto stesso.

In presenza di un tale difetto di conformità, il Cliente ha diritto, a sua scelta, alla riparazione o sostituzione del prodotto difettoso da parte del venditore, senza addebito di spese e in un termine congruo, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. Se sostituzione o riparazione non sono possibili, il Cliente ha comunque diritto alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto nei termini previsti dall'art. 130 del D.LGS 206/2005.

Qualora il difetto di conformità si manifesti entro sei mesi dalla data di consegna del bene, il Cliente non sarà gravato dell'obbligo di dimostrare che il difetto esisteva già a tale data. Al contrario, il difetto di conformità manifestatosi a partire dal sesto mese dalla consegna deve essere provato dal Cliente con oneri a proprio carico (art. 132, comma 3 del D.LGS 206/2005).

Le tempistiche di riparazione o sostituzione del prodotto variano in base alla natura del difetto e alla disponibilità delle parti di ricambio. WINDTRE si impegna tuttavia a risolvere ogni problema nel più breve tempo possibile e, in ogni caso, entro 45 giorni dalla consegna del bene.

### **Garanzia convenzionale**

Ogni prodotto acquistato sull'e-commerce WINDTRE è inoltre coperto dalla garanzia convenzionale fornita dal costruttore, il quale assicura la riparazione o sostituzione del prodotto guasto tramite i propri centri di assistenza autorizzati, secondo i termini e le condizioni indicate nel relativo certificato di garanzia (presente all'interno della confezione). Le modalità di assistenza tecnica sono le seguenti:

#### **1. Prodotti BlackBerry**

L'Assistenza in Garanzia sui prodotti BlackBerry, e i relativi accessori presenti nella confezione di vendita, è offerta presso Negozi WINDTRE e/o franchising.

#### **2. Prodotti non BlackBerry**

L'Assistenza in Garanzia sui prodotti non BlackBerry e i relativi accessori presenti nella confezione di vendita, è offerta presso i centri di assistenza dei costruttori e presso Negozi WINDTRE e/o franchising autorizzati (consulta l'elenco al link <https://www.windtre.it/negozi-windtre>).

#### **3. Sim WINDTRE**

In caso di acquisto di Sim WINDTRE che presentino difetti di funzionamento, il Cliente potrà richiedere la sostituzione della Sim WINDTRE recandosi presso un Rivenditore Autorizzato WINDTRE. Se la carta dovesse risultare difettosa, sarà sostituita gratuitamente. In caso di danneggiamento, sarà possibile richiedere la sua sostituzione:

Per i Clienti con carta Ricaricabile, il costo della nuova Sim WINDTRE, dovrà essere corrisposto direttamente al rivenditore WINDTRE al termine della procedura di sostituzione. Nessun costo sarà addebitato sul credito telefonico della Ricaricabile.

Nei limiti previsti dalla legge, nell'applicazione della garanzia legale o convenzionale del produttore, WINDTRE non assume alcuna responsabilità per perdite, danni o alterazione di dati, perdita di profitti, perdite causate dall'utilizzo del Prodotto o dalla sua funzionalità, perdita di affari, perdite di contratti, perdita di ricavi, perdita di presunti risparmi, perdite per incremento di costi o di spese, o per qualsivoglia perdita o danno indiretto, speciale o consequenziale, derivanti dal ripristino o sostituzione del prodotto.

Nessun danno può essere richiesto per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni. Nei casi in cui l'applicazione delle garanzie preveda la restituzione del prodotto, è sempre necessario che il bene venga restituito nella confezione originale, completa in tutte le sue parti (compresi imballo ed eventuale documentazione e dotazione accessoria: manuali, cavi, ecc...). Per evitare danneggiamenti alla confezione originale, raccomandiamo l'uso di imballaggi che impediscano qualsiasi tipo di danno da trasporto e si ricorda che va evitata in tutti i casi l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto.

Eventuali danni dovuti a imballaggi inappropriati comporteranno la non accettazione del prodotto ed al Cliente saranno addebitati i costi di trasporto sostenuti da WINDTRE.

## **art. 8 - Applicazione del diritto di recesso**

Ai sensi degli artt. 52 e seguenti D.LGS 206/2005, se il Cliente è un consumatore, (ossia persona fisica che acquista il prodotto esclusivamente per la soddisfazione di un bisogno proprio o della famiglia non riferibile alla propria attività professionale eventualmente svolta), ha diritto di esercitare il diritto di recesso dal contratto di acquisto per qualsiasi motivo, senza necessità di fornire spiegazioni e senza alcuna penalità, fatta eccezione per le tipologie di prodotti per i quali questo è espressamente escluso (cfr. art. 59 D.LGS 206/2005).

Per esercitare il diritto di recesso è necessario inviare, fino a 14 (quattordici) giorni successivi all'attivazione del servizio o alla consegna del bene, una comunicazione nella quale viene chiaramente manifestata la volontà di recedere dall'acquisto. La comunicazione di recesso potrà essere inoltrata tramite i seguenti canali:

- il pulsante "richiedi assistenza" presente nella mail di riepilogo ordine
- lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo:

Wind Tre S.p.A. – Servizio Disdette - CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 20152 Milano (MI) • PEC all'indirizzo: servizioclienti159@pec.windtre.it

- chiamata al 159.

Entro 14 (quattordici) giorni dalla comunicazione di recesso, il Cliente deve rispedire il prodotto a WINDTRE presso:

Wind Tre S.p.A. c/o DHL Supply Chain (Italy) Strada P.le 39, km 14,60 - 20060 Liscate (MI) - causale Shop WINDTRE- Pomezia (RM) apponendo sul DDT di spedizione la causale: "Recesso Shop WINDTRE"

Le spese di spedizione relative alla restituzione a WINDTRE del prodotto per il quale è stato esercitato il diritto di recesso sono esclusivamente a carico e onere del Cliente.

Il prodotto oggetto di recesso deve essere restituito così come pervenuto ovvero integro e completo di tutte le sue parti. Il diritto si applica al prodotto acquistato nella sua interezza; non è possibile esercitare recesso solamente su parte del prodotto acquistato (es.: accessori, ecc...).

In particolare, la restituzione da parte del Cliente è soggetta ai requisiti di seguito riportati:

1. La confezione e il prodotto NON devono risultare manomessi;
2. Il numero seriale scritto sulla confezione deve necessariamente corrispondere a quello riportato sul prodotto in essa contenuto e sui sistemi informativi di WINDTRE che hanno registrato la proposta del Cliente;
3. Il prodotto non deve presentare graffi o manomissioni o alcun difetto estetico;
4. Il prodotto acquistato dovrà essere integro e restituito nella confezione originale, completa in tutte le sue parti (compresi imballo ed eventuale documentazione e dotazione accessoria, quali manuali, CD, cavetti, cartucce d'inchiostro per la stampa, carta SIM, ecc...); va evitata in tutti i casi l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto;
5. In caso di restituzione di un telefono acquistato in abbinamento ad una sim devono essere restituiti entrambi i prodotti.

6. Il prodotto non deve risultare usato: il sistema operativo e il software vario non devono essere stati avviati o registrati; i manuali e i CD devono risultare perfettamente integri e contenuti nelle rispettive confezioni; le cartucce d'inchiostro per la stampa non devono risultare utilizzati, neanche parzialmente. La spedizione, fino all'attestato di avvenuto ricevimento nel magazzino DHL Supply Chain (Italy), è sotto la completa responsabilità del Cliente. WINDTRE non risponde in nessun modo per danneggiamenti, furto o smarrimento di prodotti restituiti con spedizioni non assicurate.

Al suo arrivo in magazzino, il prodotto sarà esaminato per valutare eventuali ammanchi, danni o manomissioni non derivanti dal trasporto.

Qualora la confezione e/o l'imballo originale risultino rovinati o si evidenzino un ammanco o un danno non derivante dal trasporto, WINDTRE si riserva di addebitare al Cliente un contributo, a titolo di rimborso, di importo pari alle spese sostenute per i costi di ripristino:

- della confezione esterna e/o dell'imballo interno originale mancante o danneggiata;
- degli elementi integranti del prodotto (accessori, cavi, manuali, parti, ...) che dovessero risultare assenti o danneggiati;
- del prodotto che dovesse risultare danneggiato o manomesso per cause diverse dal suo trasporto;
- del software che dovesse essere stato usato e/o registrato

Fatte salve le spese di ripristino sopra citate, WINDTRE provvederà al rimborso di eventuali somme versate dal Cliente.

Nel caso in cui, a seguito della ricezione da parte di WINDTRE della comunicazione del recesso il prodotto non venga ricevuto, WINDTRE non procederà al rimborso del prezzo del prodotto.

Il Cliente prende atto che, a causa delle particolari caratteristiche dei servizi di telefonia mobile e delle specifiche modalità di fruizione, l'acquisto delle ricariche e/o l'attivazione delle offerte, potrebbe essere prestato immediatamente con conseguente impossibilità, ai sensi dell'articolo 59 D.LGS 206/2005, di esercitare il diritto di recesso per il Cliente.

Qualora il cliente receda, dopo aver esplicitamente richiesto che la prestazione del Servizio inizi durante il periodo di recesso, sarà tenuto al versamento di un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui ha informato l'operatore della sua volontà di recedere. In particolare, Le sarà addebitato l'eventuale traffico effettuato e non incluso nell'offerta. In caso di portabilità, il recesso non comporta il ripristino automatico del rapporto con il suo precedente operatore.

### **Modalità e tempi di rimborso**

WINDTRE provvederà al rimborso integrale del costo del prodotto solo dopo aver ricevuto il prodotto e a seguito della verifica dell'integrità dello stesso.

Il rimborso non comprenderà, salvo se diversamente indicato nella scheda tecnica del prodotto, le spese di consegna sostenute dal Cliente per la ricezione del prodotto. In caso di acquisto SIM, il rimborso del costo relativo all'attivazione dell'offerta e dell'offerta stessa verrà effettuato entro 48 ore lavorative dalla comunicazione della volontà di recedere dall'acquisto. Il costo della SIM verrà invece rimborsato soltanto dopo la riconsegna del bene da parte del cliente presso WINDTRE. In caso di acquisto device, WINDTRE



provvederà al rimborso integrale del costo solo dopo aver ricevuto il prodotto e a seguito della verifica dell'integrità dello stesso.

#### **art. 9 - Contatti**

Il cliente che necessita di assistenza può consultare le FAQ. Per maggiori informazioni e per ricevere assistenza da parte di un nostro consulente la invitiamo a contattare il servizio clienti 159.

Ogni eventuale comunicazione dovrà essere rivolta a WINDTRE, all'indirizzo:

Wind Tre S.p.A.

CD MILANO RECAPITO BAGGIO

Casella Postale 159

20152 Milano (MI)

Oppure contattando il Servizio Clienti al numero 159.

Il numero è gratuito da telefono fisso o telefonino WINDTRE. Per gli altri operatori il costo varia secondo il profilo tariffario del singolo Cliente.

#### **art. 10 - Legge applicabile**

Il contratto di vendita tra il Cliente e WINDTRE s'intende concluso in Italia e regolato dalla Legge Italiana. Per la soluzione di controversie civili e penali derivanti dalla conclusione del presente contratto di vendita a distanza, il foro competente sarà quello del luogo di residenza o del domicilio elettivo del consumatore così come definito ai sensi dell'art. 1469bis del Codice Civile.

Nel caso in cui il Cliente sia un soggetto diverso dal consumatore il foro competente sarà determinato sulla base delle norme di legge vigenti.

#### **art. 11 - Procedura per ritiro apparecchiatura usata (RAEE) a domicilio**

Ai sensi del decreto legislativo 25 luglio 2005, n. 151, e del decreto ministeriale 8 marzo 2010, n. 65, al momento dell'acquisto di una nuova apparecchiatura elettrica od elettronica destinata al nucleo domestico, è possibile richiedere il ritiro gratuito di un'apparecchiatura equivalente usata.

Si precisa che affinché sia garantito il ritiro della vecchia apparecchiatura, la nuova deve avere le stesse funzioni e caratteristiche di quella usata (es. telefono vs. telefono, modem vs. modem, ecc).

Per attivare il ritiro gratuito dell'apparecchiatura RAEE, è possibile contattare il servizio Call Center al numero 0774351895, dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 18:30, entro 2 giorni dalla ricezione della merce, citando il numero di prebolla.

Sarà contattato entro 5 giorni dalla richiesta per concordare un appuntamento. All'atto del ritiro dell'apparecchiatura sarà richiesta una fotocopia di un documento d'identità da allegare all'atto di notorietà. E' necessario predisporlo al momento del ritiro.