

1. Oggetto del Contratto

1.1 Le presenti condizioni generali di contratto, unitamente all'offerta tecnico-commerciale (il Contratto), regolano la fornitura del servizio di comunicazione mobile Tiscali Mobile ("Servizio") da parte di Tiscali Italia S.p.A., con suo unico e sottoposta a direzione e controllo di Tiscali S.p.A., sede legale presso Località Sa Illetta, S.S. 195 Km 2,300, 09123 Cagliari, codice fiscale e partita IVA n. 02508100928, iscritta alla C.C.I.A.A. di Cagliari iscrizione al REA n. 204250 ("Tiscali"). Tiscali fornisce la scheda SIM (Carta SIM) e, se previsto dall'offerta sottoscritta, eventuali servizi supplementari e altri dispositivi hardware, quali, ad esempio, telefoni cellulari o chiavette USB. Il Servizio può essere sottoscritto unicamente da persone fisiche non dotate di partita IVA.

1.2 Il Contratto è pubblicato nell'apposita sezione del sito www.tiscali.it ed è disponibili tramite il Servizio Clienti Tiscali.

2. Conclusione del Contratto

2.1 Il Cliente può manifestare la propria volontà di concludere il Contratto mediante mezzi di comunicazione a distanza, oppure recandosi presso un Punto Vendita Tiscali e sottoscrivendo il relativo materiale, tale manifestazione di volontà costituisce proposta irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 del codice civile. Tiscali spedirà per posta la Carta SIM all'indirizzo indicato dal Cliente o la consegnerà al Cliente presso il Punto Vendita.

2.2 Ai sensi di legge ed ai fini dell'attivazione della Carta SIM, il Cliente dovrà far pervenire a Tiscali la copia di un suo valido documento di identità e del suo codice fiscale. Il Cliente è unico responsabile della veridicità delle informazioni fornite e dei documenti prodotti, tuttavia Tiscali si riserva il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini della conclusione del Contratto.

2.3 Tiscali avrà la facoltà di non accettare la proposta e di non dar seguito alla fornitura del Servizio, dandone comunicazione quando possibile, (i) qualora sussistano motivi tecnici, organizzativi o commerciali che impediscono o ostacolano l'attivazione del servizio o (ii) in presenza di una qualsiasi circostanza che possa costituire un rischio per il regolare adempimento degli obblighi contrattuali del Cliente, fra cui il rischio di morosità, impedire o rendere onerosa la fornitura del Servizio o (iii) in caso di incompletezza o irregolarità della documentazione fornita.

2.4 Il Contratto si considera perfezionato nel momento in cui Tiscali comunicherà al Cliente (anche per via telematica, telefonica o via sms) l'accettazione della proposta ovvero con l'attivazione della Carta SIM.

3. Durata e Recesso

3.1 Il presente Contratto ha durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione del Servizio, se non diversamente previsto nelle specifiche condizioni dell'offerta, decorsi i quali si rinnoverà tacitamente a tempo indeterminato. Resta salva la facoltà di inviare disdetta almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto, con lettera raccomandata con avviso di ricevimento allegando una copia del documento di identità.

3.2 Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo mediante lettera raccomandata A.R. ai recapiti indicati al successivo articolo 10 ed allegando una copia del documento di identità o secondo le ulteriori modalità indicate nella Carta dei Servizi. In caso di recesso il Cliente dovrà rimborsare a Tiscali i costi previsti nell'apposita sezione del sito www.tiscali.it o nell'offerta commerciale.

3.3 In caso di conclusione del Contratto fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso, senza alcuna penalità e senza l'obbligo di rimborso di cui al precedente articolo 3.2, dandone comunicazione a Tiscali entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi, fra cui l'invio di lettera raccomandata A.R., o, in alternativa, mediante telegramma, posta elettronica o fax, a condizione che la stessa sia confermata, entro le quarantotto ore successive, mediante lettera raccomandata A.R. ai recapiti indicati al successivo articolo 10 e, comunque, restituendo, a proprie cure e spese, la Carta SIM e l'eventuale dispositivo hardware; in caso di mancata restituzione si applica il successivo articolo 4.1. Il Cliente si impegna a corrispondere a Tiscali i costi addebitati per il Servizio erogato fino alla data in cui abbia informato Tiscali della volontà di recedere. Il rientro o il passaggio verso un altro operatore dovrà essere effettuato previa richiesta del Cliente di una nuova procedura di cambio operatore a sue spese. L'attivazione del servizio mediante trasferimento da altro operatore comporta la cessazione del contratto con quest'ultimo e l'eventuale esercizio del diritto di recesso non comporta il ripristino automatico del precedente rapporto contrattuale cessato.

3.4 Alla cessazione del Contratto, la Carta SIM sarà resa inattiva e la numerazione ad essa associata potrà essere assegnata ad altri Clienti salva l'ipotesi in cui il Cliente abbia richiesto la portabilità del numero ai sensi della normativa applicabile.

4. Carta SIM ed altri dispositivi hardware

4.1 La fornitura della Carta SIM da parte di Tiscali avverrà secondo le condizioni indicate nell'offerta tecnico-commerciale, con la modalità della vendita, del noleggio o del comodato gratuito. Ove la Carta Sim sia fornita in comodato d'uso gratuito, alla cessazione del Contratto o in caso di sostituzione, dovrà essere restituita a Tiscali a cura e spese del Cliente con raccomandata A/R ai recapiti indicati al successivo articolo 10 o presso un Punto Vendita Tiscali. In caso di mancata restituzione della Carta SIM, il Cliente dovrà corrispondere a Tiscali i costi indicati nell'offerta commerciale o nell'apposita sezione del sito www.tiscali.it.

4.2 Il Cliente dovrà utilizzare la Carta SIM e l'eventuale altro dispositivo hardware fornito in linea con le istruzioni e le indicazioni contenute nel Contratto. La Carta SIM è strettamente personale e il Cliente assume l'obbligo di custodirla ed utilizzarla, congiuntamente agli apparati hardware, con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente si obbliga a mantenere riservati i codici personali e a non cedere a terzi la Carta SIM ed i dispositivi hardware, restando interamente responsabile per ogni utilizzo fatto da terzi. Qualora previsto dal Contratto, la Carta SIM potrà essere utilizzata solo in abbinamento ad apposito hardware fornito da Tiscali e solo per traffico dati e potranno essere previste altre limitazioni.

4.3 Nel caso in cui il Cliente scelga una tipologia di Servizio con traffico prepagato, al momento della sua attivazione ed anche in assenza di credito disponibile, la Carta SIM è abilitata alla ricezione di chiamate nazionali, SMS ed MMS e alle chiamate verso i numeri di emergenza nazionali. Il Cliente dovrà acquistare traffico prepagato entro 12 mesi dall'attivazione della SIM, decorso tale termine, o qualora siano trascorsi 12 mesi dall'ultima ricarica, la SIM verrà sospesa, previa comunicazione al Cliente. In tal caso la numerazione rimarrà a disposizione del Cliente per ulteriori 12 mesi per una eventuale richiesta di riattivazione. Scaduto tale periodo, la SIM verrà disattivata, previa comunicazione al Cliente, e la numerazione ad essa associata potrà essere riassegnata.

4.4 Il Cliente potrà utilizzare il Servizio anche per fare e ricevere chiamate internazionali nei limiti del piano tariffario prescelto ed a condizioni che la rete dell'operatore estero connesso supporti il servizio di chiamate internazionale.

4.5 Mediante il Servizio Clienti Tiscali, il Cliente può accertare l'attivazione della Carta SIM, il suo periodo di validità e l'ammontare del traffico prepagato residuo.

4.6 In caso di furto, smarrimento o sospetto di manomissione, il Cliente è tenuto a contattare tempestivamente il Servizio Clienti Tiscali e può richiedere la sospensione della Carta SIM, anche mediante comunicazione telefonica con successiva conferma via lettera raccomandata all'indirizzo di cui al successivo articolo 10, allegando copia del proprio documento d'identità e la denuncia alla Pubblica Autorità. Il Cliente resterà comunque responsabile del traffico effettuato fino alla sospensione della Carta SIM. Il Cliente potrà richiedere, a proprie cure e spese, una nuova Carta SIM, che, se possibile, avrà la stessa numerazione.

4.7 Qualora il Servizio preveda anche la fornitura di dispositivi hardware, questi saranno noleggiati, concessi in comodato o ceduti in proprietà concordemente all'offerta prescelta dal Cliente. La cessazione del Contratto per qualunque causa determina anche la cessazione del noleggio o del comodato e il Cliente è tenuto a corrispondere quanto indicato nell'offerta commerciale o nell'apposita sezione del sito www.tiscali.it.

5. Corrispettivi e modalità di pagamento del Servizio

5.1.1 Modalità Prepagata. Qualora sia stata scelta dal Cliente la modalità di Servizio prepagato, il Cliente potrà utilizzare il Servizio compatibilmente con la ricarica di volta in volta disponibile. Il Cliente potrà ricaricare la Carta SIM senza costi aggiuntivi con le modalità indicate nel Contratto e nel sito www.tiscali.it. Tiscali si riserva la possibilità di informare il Cliente dell'avvenuta ricarica. Ove previsto nel Contratto, il Cliente potrà avere a disposizione un servizio di autoricarica automatica ("Ricarica Automatica") cioè la possibilità di godere di prestazioni di ricarica automatica dell'importo prepagato prescelto al verificarsi di un evento prestabilito con relativo addebito al quale il Cliente acconsente fin d'ora. La Ricarica Automatica potrà essere attivata a intervalli predefiniti dal Cliente ("Ricarica Automatica a Tempo") ovvero al raggiungimento di una soglia di traffico minima predefinita ("Ricarica Automatica a Soglia") secondo i parametri indicati da Tiscali.

5.2 Qualora il traffico effettivamente effettuato dovesse superare quello disponibile in virtù della ricarica effettuata, la differenza sarà imputata al Cliente in occasione della ricarica successiva, salvo il recupero da parte di Tiscali delle somme ancora dovute in caso di cessazione del rapporto.

5.3 Modalità Postpagata. Nel caso in cui il Servizio prescelto preveda il pagamento in modalità postpagata, il Cliente si obbliga a corrispondere a Tiscali quanto previsto nella relativa offerta commerciale comprese le eventuali tasse, bolli ed altri oneri tributari e le spese postali di spedizione della fattura via posta qualora prevista. Il Cliente potrà effettuare il pagamento mediante: addebito diretto su conto corrente bancario (RID); carta di credito; bollettino postale o altre modalità indicate da Tiscali.

5.4 Eventuali promozioni, sconti o bonus concessi da Tiscali sui corrispettivi del Servizio non potranno costituire, in nessun caso, precedente o uso contrattuale a favore del Cliente.

5.5 Tiscali potrà richiedere al Cliente un importo, a titolo di anticipo sul traffico, pari al valore economico del traffico che il Cliente presume di effettuare bimestralmente. Qualora il traffico effettuato dal Cliente in un bimestre sia superiore all'ammontare di tale anticipo, Tiscali si riserva di sospendere il Servizio e/o di richiedere l'adeguamento dell'anticipo e/o di emettere immediatamente fattura per il pagamento del traffico eccedente effettuato dal Cliente e/o di risolvere il Contratto ai sensi del successivo articolo 6.3.

5.6 In caso di mancato o parziale pagamento dei corrispettivi dovuti, Tiscali addebiterà al Cliente interessi di mora nella misura pari al tasso legale aumentato di cinque punti percentuali e comunque non superiore al tasso

determinato ai sensi della Legge 108/96. Inoltre, Tiscali avrà facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio decorso inutilmente un termine di 7 giorni dal ricevimento di diffida scritta di pagamento. Qualora il Cliente non provveda al pagamento dell'importo sollecitato entro 30 giorni dalla sospensione, Tiscali avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., fermi gli ulteriori rimedi di legge. Resta inteso che in caso di contestazione di una fattura, presentata nelle modalità indicate dal successivo art. 8, è facoltà del Cliente sospendere il pagamento dell'importo contestato sino alla definizione del reclamo, essendo comunque tenuto al regolare pagamento di tutti gli altri importi e fatture non contestate. Resta inteso che, durante i periodi di sospensione del Servizio per morosità del Cliente o ai sensi del precedente articolo 5.5, il Cliente dovrà comunque pagare i corrispettivi maturati.

5.7 Come dettagliato nelle singole offerte commerciali, qualora il Cliente abbia usufruito di promozioni al momento dell'attivazione, Tiscali potrà richiedere il rimborso degli sconti usufruiti nel caso di recesso entro un determinato termine.

6. Uso improprio dei Servizi, Sospensione e Risoluzione del Contratto

6.1 Il Cliente è responsabile dell'uso del Servizio e si obbliga ad utilizzarlo nel rispetto delle leggi, regolamenti e del Contratto. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare il Servizio in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne Tiscali da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi all'uso personale e dal cagionare danni o turbative al funzionamento di sistemi informatici o telematici, ad operatori di telecomunicazioni e ad altri utenti e/o, in generale, in modo lesivo di diritti altrui, norme di legge, diritti di proprietà intellettuale di terzi, diritti alla riservatezza (es. compiendo attività di c.d. spamming, phishing o simili). Resta inteso che è comunque vietato effettuare una distribuzione del traffico telefonico tra le eventuali diverse Carte SIM di titolarità del Cliente finalizzata a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o crediti di traffico.

6.2 Tiscali potrà sospendere il Servizio, anche senza preavviso, fermo restando il diritto di invocare la risoluzione del Contratto ai sensi degli artt. 6.1 e 6.3 e l'esperimento di ogni ulteriore rimedio, qualora venga riscontrato un uso del Servizio contrario alla legge o al Contratto o un utilizzo anomalo (di seguito "Utilizzo Anomalo"), intendendosi come tale:

- l'utilizzo del Servizio che ne alteri le caratteristiche e/o il relativo profilo tariffario tramite qualsivoglia apparecchiatura/software (quali ad esempio apparati/software in grado di effettuare la riorganizzazione della chiamata/SMS e/o atti a sviluppare un'ingente mole di traffico voce/SMS in maniera automatica);
- l'effettuazione di chiamate contemporanee e consecutive ad intervalli regolari o verso numerazioni con risponditori automatici, generazione di un numero anomalo di SMS/MMS o chiamate brevi in arco di tempo limitato e in generale, laddove si rilevino chiamate/sms non aventi caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone (p2p, SMS gateway, etc...);

- l'utilizzo del servizio tramite apparati diversi dai telefoni mobili abilitati (quali ad esempio apparati GSM-box) o per scopi di rivendita del traffico;

- il mancato rispetto di uno o più dei seguenti parametri: (a) traffico giornaliero uscente per Carta SIM Tiscali non superiore a 160 minuti e/o 200 SMS; (b) traffico mensile uscente per Carta SIM Tiscali non superiore a 1250 minuti e/o 2000 SMS; (c) traffico giornaliero in uscita verso altri operatori mobili non superiore all'80% del traffico giornaliero uscente complessivo; (d) rapporto tra traffico voce e SMS giornaliero in uscita e traffico voce e SMS giornaliero in entrata non superiore a 4.

6.3 Tiscali potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, mediante comunicazione scritta inviata anche tramite fax, posta elettronica, sms, qualora il Cliente utilizzi il Servizio: (i) si renda inadempiente alle obbligazioni contenute negli articoli 4, 5, 6 o (ii) venga registrato un Utilizzo Anomalo. Resta, in ogni caso salvo il diritto di Tiscali di esigere i corrispettivi maturati per il Servizio resi, oltre il risarcimento per il maggior danno.

7. Modalità di fornitura del Servizio, malfunzionamenti e reclami.

7.1 Tiscali si impegna a fornire il Servizio nel rispetto di quanto stabilito nella Carta dei Servizi. Tiscali potrà sospendere l'erogazione del Servizio, anche senza preavviso e con esclusione di ogni responsabilità, in caso di guasti, modifiche e/o manutenzioni straordinarie alla rete di telecomunicazioni e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori, ed in ogni caso di forza maggiore. Qualora il Cliente dovesse ravvisare il mancato rispetto da parte di Tiscali dei livelli di qualità del Servizio pubblicati, dovrà presentare, nelle modalità previste nella Carta dei Servizi, reclamo circostanziato specificando l'utenza interessata, i dati temporali in cui si sono verificati i fatti cui si riferisce il reclamo, nonché ogni altro elemento utile a identificare e descrivere l'oggetto del reclamo. Resta inteso che, a pena di decadenza, i reclami dovranno essere presentati entro 3 mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce o, nel caso di reclami relativi ad una fattura, entro 60 giorni dalla scadenza della fattura stessa.

Allo scopo esclusivo di garantire l'accesso di tutti i Clienti ai servizi di connettività e l'integrità e la qualità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, Tiscali si riserva la facoltà di effettuare, per tutte le offerte e/o i profili commerciali che prevedono traffico dati, degli adattamenti temporanei della banda con controllo della sua congestione.

7.2 Tiscali non potrà essere ritenuta responsabile in caso di malfunzionamenti e/o interruzioni del Servizio dovute a cause ad essa non imputabili quali, a titolo esemplificativo: i) cause di forza maggiore o impossibilità sopravvenuta, ii) eventi atmosferici particolari, iii) guasti alla rete di telecomunicazione, iv) scorretta utilizzazione del Servizio da parte del Cliente, v) malfunzionamento dei dispositivi del Cliente. In tali casi, Tiscali non sarà responsabile dei danni o delle perdite subite o dei costi sostenuti in conseguenza di tali fatti dal Cliente o da terzi. Tiscali non sarà, in ogni caso, responsabile del contenuto e delle modalità delle comunicazioni e/o dei messaggi inviati e/o ricevuti tramite il Servizio.

7.3 In caso di interruzione del Servizio per causa di forza maggiore per una durata superiore a 3 mesi, ciascuna Parte sarà libera di recedere dal Contratto, mediante comunicazione scritta da inviarsi con raccomandata A/R almeno 15 giorni prima della data di efficacia del recesso.

8. Vicende relative al Contratto e disciplina del rapporto

8.1 Tiscali potrà modificare in qualsiasi momento il Contratto dandone, con qualsiasi mezzo, comunicazione per iscritto al Cliente con 30 (trenta) giorni di preavviso. In caso di modifiche peggiorative, il Cliente potrà, entro 30 giorni dalla comunicazione di cui sopra, recedere dal Contratto mediante raccomandata con avviso di ricevimento inviata al recapito indicato nel successivo articolo 10; decorso tale termine senza che il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente. Il Cliente non può cedere a terzi il Contratto.

8.2 Per tutto quanto non previsto dal Contratto e dalla altra normativa applicabile, si applicheranno le disposizioni del codice civile relative al contratto di somministrazione.

9. Legge applicabile e Foro competente

9.1 Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati alla legge italiana.

9.2 Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse e intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo quanto previsto dalla Delibera n. 173/07/CONS s.m.i. e dalla Carta dei Servizi.

10. Comunicazioni

10.1 Tutte le comunicazioni postali dovranno essere inviate dal Cliente a Tiscali Italia S.p.A. - Servizio Clienti, Località Sa Illetta S.S. 195 km 2,300 - 09123 - Cagliari. Le comunicazioni via fax dovranno essere inviate ai recapiti indicati da Tiscali tramite il Servizio Clienti, per le altre comunicazioni, sarà disponibile il servizio di supporto on line all'indirizzo telematico indicato da Tiscali.

10.2 Le comunicazioni ai Clienti saranno effettuate ai recapiti comunicati nella scheda di adesione.

11. Servizi di Roaming

Per i servizi di roaming nei paesi dell'Unione Europea, si applicano le previsioni contenute nel Regolamento UE 531/2012 e successive integrazioni.

In particolare, tutte le chiamate e gli SMS inclusi nell'offerta nazionale sono utilizzabili anche in Unione Europea, salvo la facoltà, al ricorrere delle relative condizioni, per Tiscali di applicare le politiche di utilizzo corretto disciplinate dall'articolo 4 del Regolamento di esecuzione (UE) 2016/2286 della Commissione del 15 dicembre 2016. In particolare, il Cliente dovrà: 1) dimostrare di avere legami stabili con l'Italia (c.d. "stable links") qualora richiesto; 2) essere presente prevalentemente sul territorio nazionale anziché in altri Stati Membri dell'Unione; 3) effettuare traffico nazionale in misura prevalente rispetto al consumo in roaming. Al fine di verificare il rispetto di cui ai punti 1) e 3) i servizi verranno monitorati per un periodo di almeno 4 mesi. In difetto delle condizioni di cui al punto 1) oppure, unitamente, dei punti 2) e 3) il Cliente acconsente che vengano applicate, nei limiti del citato Regolamento, le tariffe nazionali con un sovrapprezzo. Nel caso di piani tariffari con incluso traffico dati, il Cliente potrà effettuare traffico dati negli altri Stati Membri dell'Unione Europea sino alla concorrenza della FUP (Fair Usage Policy) calcolata nel rispetto dell'art 4 comma 2 del Regolamento di esecuzione: al superamento della FUP si applicheranno al solo traffico dati le tariffe nazionali con un sovrapprezzo.

Sarà possibile consultare le tariffe ed i sovrapprezzi sul sito tiscali.it.

Per i paesi Extra EU, saranno applicate le tariffe per i servizi di Roaming previste dal proprio piano tariffario, come indicato nei materiali informativi dedicati all'offerta e sul sito tiscali.it. Il Cliente può scegliere in qualsiasi momento un fornitore alternativo di Servizi di roaming diverso da Tiscali, che saranno forniti sotto forma di pacchetto da qualsiasi fornitore alternativo o di Servizi di roaming che saranno forniti direttamente sulla rete ospitante da un fornitore alternativo di roaming.