

Condizioni relative ai
SERVIZI DI WINDTRE



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO RELATIVO AI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI WINDTRE

ART. 1 OGGETTO DEL CONTRATTO E DEFINIZIONE

ART. 1.1 CONDIZIONI GENERALI

Wind Tre S.p.A. opera nel campo dei servizi di telecomunicazioni, quale società autorizzata ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari e nella commercializzazione dei propri servizi si avvale di diversi marchi. Le presenti condizioni generali (di seguito "Condizioni Generali") si applicano ai servizi di telecomunicazione su rete radiomobile a marchio WINDTRE e disciplinano il rapporto tra Wind Tre S.p.A. (di seguito denominata "WINDTRE") ed il Cliente in ordine alla fornitura dei predetti servizi di telecomunicazione, meglio descritti nel materiale informativo, da parte di WINDTRE (di seguito, per brevità il "Servizio") e si conformano ai principi e alle disposizioni previste dalla Carta dei Servizi WINDTRE. Salvo quanto previsto da successive disposizioni di legge, dall'art. 2.4 e dalle condizioni speciali inerenti all'offerta del Servizio/i prescelto/i dal Cliente, dette Condizioni hanno portata generale, e prevalgono su qualsivoglia altro accordo e/o pattuizione, a qualunque titolo ed in qualunque forma, tra WINDTRE ed il Cliente, salvo in caso di espressa approvazione da parte di WINDTRE. Nel caso di difformità tra la Proposta di cui all'art. 2.1 e le presenti Condizioni Generali, prevalgono queste ultime. Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti. Le parti convengono e si danno reciprocamente atto che gli allegati, gli altri atti e documenti, il materiale informativo, costituiscono parte integrante e sostanziale delle Condizioni Generali.

ART. 1.2 DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni Generali e della Proposta di Contratto (di seguito, "Proposta") si intendono per:

- **TERMINALE:** apparecchiature terminali, apparati e sistemi di apparati e apparecchiature, collegati ad una rete pubblica di telecomunicazioni, che il Cliente utilizza per usufruire del Servizio.
- **CARTA DEI SERVIZI:** il Codice di Condotta e Carta delle Garanzie adottata da WINDTRE ai sensi della normativa vigente e disponibile sul proprio sito www.windtre.it, opportunamente aggiornata.
- **SIM:** microprocessore filasciato al Cliente che, inserito o integrato nel Terminale, consente l'utilizzazione del Servizio radiomobile. Per ragioni di sicurezza, è sempre necessario sostituire il microprocessore integrato, come indicato sul sito www.windtre.it (esim, ad ogni cambio del Terminale).
- **SIM RICARICABILE:** SIM comprendente una determinata quantità di traffico telefonico pagata dal Cliente al momento dell'acquisto.
- **CLIENTE:** il consumatore ovvero la persona fisica individuata nella Proposta che, quale controparte di WINDTRE nell'ambito dei rapporti regolati dalle Condizioni Generali, agisce per scopi non riferibili all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta; b) la persona fisica indicata nella Proposta che, quale controparte di WINDTRE nell'ambito dei rapporti regolati dalle Condizioni Generali, agisce per scopi riferibili all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.
- **CODICI PERSONALI:** codici personali associati a determinati servizi, attribuiti al Cliente al momento dell'attivazione che consentono di accedere al Servizio prescelto mediante digitazione sul Terminale.
- **CONDIZIONI ECONOMICHE:** le condizioni economiche e di offerta relative ai singoli Servizi descritte nelle apposite sezioni del sito www.windtre.it e nei materiali informativi (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, brochures commerciali, flyers ecc.) che integrano le Condizioni Generali di Contratto.
- **RICARICHE DI TRAFFICO:** le carte, fisiche o virtuali, mediante le quali il Cliente può accreditare un determinato importo di traffico telefonico sulla propria SIM Ricaricabile. L'attivazione e l'utilizzabilità delle Ricariche di traffico sono disciplinate dalle presenti Condizioni Generali e dai piani telefonici vigenti nel momento dell'attivazione dell'ultima Ricarica di traffico.
- **ROAMING:** possibilità per il Cliente di fruire del Servizio radiomobile anche in aree non coperte dalla rete di WINDTRE in virtù di specifici accordi tra WINDTRE ed altri operatori esteri (Roaming Internazionale), in conformità alla regolamentazione EU 531/2012 e sue s.m.l., ove applicabile.
- **CODICE DI AUTORIZZAZIONE PAN:** codice autorizzativo che identifica e convalida la domiciliazione bancaria/postale dell'instestataro del c/c.
- **CREDITO RESIDUO:** credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della SIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio previste o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo.
- **INFORMATIVA:** le informazioni rese al Cliente in merito al trattamento dei dati personali effettuato da WINDTRE, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679.
- **SERVIZIO/I:** servizi di comunicazione, prepagati o postpagati, forniti da WINDTRE in aree coperte dalla rete di WINDTRE e/o in Roaming ove il Terminale sia compatibile con lo specifico standard di Roaming. Si distinguono in:
 - (I) Servizi Base: servizi di telecomunicazione che consentono la comunicazione tra utenti utilizzando protocolli standard; appartengono a questa categoria il servizio voce, la chiamata di emergenza, i brevi messaggi di testo (SMS) e il servizio di navigazione internet;
 - (II) Servizi di Trasporto: servizi di telecomunicazione che consentono di utilizzare servizi dati a commutazione di circuito e servizi dati a commutazione di pacchetto; appartiene a questa categoria il multimedia messaging service;
 - (III) Servizi Supplementari: servizi che integrano i Servizi Base o i Servizi di Trasporto. I Servizi Supplementari sono disponibili unitamente ai Servizi Base o ai Servizi di Trasporto, a seconda della tipologia. Qualsiasi Servizio Supplementare può essere associato a più Servizi Base. Appartengono alla categoria dei Servizi Supplementari, a titolo esemplificativo: l'identificativo di chiamata, la restrizione dell'identificativo di chiamata, il servizio di chiamata in attesa, l'avviso di chiamata, i trasferimenti di chiamata, restrizione delle chiamate entranti od uscenti, la conferenza telefonica.
 - (IV) Servizi Accessori: si tratta dei seguenti servizi: segreteria telefonica, ti ho cercato e ricevuta ritorno sms. Per tutte le offerte, l'utilizzo dei servizi accessori segreteria telefonica (in Italia e UE) e ti ho cercato è gratuito e, gli stessi, possono essere disabilitati/abilitati dal Cliente. Il servizio ricevuta di ritorno sms è a pagamento alle Condizioni Economiche previste nel proprio piano tariffario ed

è disabilitato nei terminali venduti da WINDTRE. Pertanto, a seguito dell'abilitazione ad opera del Cliente il servizio sarà a pagamento. In caso di terminali non venduti da WINDTRE il Cliente deve verificare lo stato di abilitazione del servizio.

(V) Servizi di acquisto di beni digitali: servizi di ticketing per trasporti locali, parcheggi, e servizi a sovrapprezzo che consentono l'acquisto, tramite addebito su credito telefonico o conto telefonico postpagato, di contenuti digitali reperiti su rete internet.

ART. 2 CONTRATTO DI SERVIZIO

ART. 2.1 PROPOSTA DEL CLIENTE

Il Cliente dovrà sottoporre a WINDTRE la Proposta, debitamente completata e sottoscritta, compilando in triplice copia l'apposito modulo. La Proposta si considera irrevocabile secondo l'art. 1329 cod. civ. per il periodo di 20 (venti) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di WINDTRE. Ove previsto, la Proposta potrà essere sottoposta a WINDTRE anche avvalendosi di tecniche di comunicazione a distanza. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a WINDTRE il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.

ART. 2.2 ACCETTAZIONE DA PARTE DI WINDTRE E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il contratto (di seguito, "Contratto"), che si compone delle Condizioni Generali, della Proposta, dei suoi allegati e del materiale informativo, si perfeziona nel momento in cui WINDTRE comunica per iscritto la propria accettazione ovvero attiva il Servizio. Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione secondo l'art. 1327 comma 2, cod.civ. WINDTRE si riserva il diritto di rifiutare la Proposta qualora il Cliente:

- non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- risulti civilmente incapace;
- sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di WINDTRE;
- non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo art. 5.6;
- risulti iscritto nell'elenco dei protesti;
- sia assoggettato a procedure concorsuali.

WINDTRE può subordinare l'accettazione della Proposta ad eventuali limitazioni dell'utilizzo del Servizio e/o a modalità di pagamento specifiche. Nel caso in cui il Cliente sia inadempiente con riguardo ad altro contratto con WINDTRE, l'accettazione della Proposta è subordinata al previo adempimento del contratto precedente. Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a WINDTRE, la Proposta non potrà essere accettata e, comunque, il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di WINDTRE nei confronti del Cliente.

In tutti i casi sopra indicati, WINDTRE provvederà tempestivamente a comunicare al Cliente la mancata accettazione della Proposta ed i motivi del rifiuto.

Fermo restando tutto quanto sopra precedentemente indicato si precisa che WINDTRE si riserva, altresì, di valutare, sulla base di requisiti minimi di affidabilità individuati da WINDTRE attraverso l'analisi dei dati in suo possesso, secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, di controllo delle frodi e di tutela del credito, l'accettazione delle proposte sottoscritte dal Cliente rispettivamente:

- i) per l'attivazione di nuove utenze e/o di nuovi Servizi;
- ii) per l'attivazione di offerte con Servizi abbinati a Terminale/i;
- iii) per azioni di cambio offerta di qualsiasi tipologia (a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
 - a. passaggio da offerta per Servizi prepagata, con addebito automatico mensile del valore della ricarica su metodo di pagamento carta di credito e/o SDD abbinata o non abbinata a Terminale /i, ad offerta per Servizi postpagata con Terminale /i;
 - b. passaggio da offerta per Servizi post pagata ad offerta per Servizi prepagata con addebito automatico mensile del valore della ricarica su metodo di pagamento carta di credito e/o SDD abbinata a Terminale/i;
 - c. passaggio da offerta per Servizi prepagata, con ricarica da parte del Cliente del credito residuo, ad offerta per Servizi prepagata con addebito automatico mensile del valore della ricarica su metodo di pagamento carta di credito e/o SDD abbinata a Terminale;
 - d. passaggio da offerta per Servizi prepagata, con ricarica da parte del Cliente del credito residuo, ad offerta per Servizi post pagata abbinata a Terminale/i;

iv) per l'eventuale acquisto di Terminale/i anche non in abbinamento a Servizi;

v) per l'eventuale attivazione di linee telefoniche di Rete Fissa, anche in abbinamento a Servizi di Rete Mobile.

WINDTRE si riserva il diritto di rifiutare la Proposta qualora il Cliente non abbia i requisiti minimi di affidabilità individuati da WINDTRE sulla base di analisi effettuate secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito.

WINDTRE può subordinare l'accettazione della proposta del già cliente ad eventuali limitazioni dell'utilizzo del Servizio e/o modalità di pagamento specifiche. Per già cliente (di seguito "Già Cliente") si intende un Cliente che abbia in essere uno o più contratti con WINDTRE. Nel caso in cui il Già Cliente sia inadempiente con riguardo ad un altro contratto con WINDTRE, l'accettazione della proposta del Già Cliente è subordinata al previo adempimento del contratto precedente.

WINDTRE si riserva, altresì, di valutare, sulla base di requisiti minimi di affidabilità individuati da WINDTRE attraverso l'analisi dei dati in suo possesso, secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, di controllo delle frodi e di tutela del credito, l'accettazione delle proposte sottoscritte dal Già Cliente, rispettivamente:

- i) per l'attivazione di nuove utenze e/o Servizi;
- ii) per l'attivazione di offerte con Servizi abbinati a Terminale/i;

iii) per azioni di cambio offerta di qualsiasi tipologia (a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- a. passaggio da offerta per Servizi prepagata con addebito automatico mensile del valore della ricarica su metodo di pagamento carta di credito e/o SDD abbinata o non abbinata a Terminale/i ad offerta per Servizi post-pagata con Terminale/i;
- b. passaggio da offerta per Servizi post pagata ad offerta per Servizi prepagata con addebito automatico mensile del valore della ricarica su metodo di pagamento carta di credito e/o SDD abbinata a Terminale/i;
- c. passaggio da offerta per Servizi prepagata con ricarica, da parte del già Cliente del credito residuo ad offerta per Servizi prepagata con addebito automatico mensile del valore della ricarica su metodo di pagamento carta di credito e/o SDD abbinata ad Terminale;
- d. passaggio da offerta per Servizi prepagata con ricarica, da parte del già Cliente del credito residuo ad offerta per Servizi post pagata abbinata a Terminale/i);

iv) per l'eventuale acquisto di Terminale/i anche non in abbinamento a Servizi;

v) per l'eventuale attivazione di linee telefoniche di Rete Fissa, anche in abbinamento a Servizi di Rete Mobile.

Infine, WINDTRE si riserva il diritto di rifiutare la proposta qualora il Proponente non abbia i requisiti minimi di affidabilità individuati da WINDTRE sulla base di analisi effettuate secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito.

ART. 2.3 DURATA DEL CONTRATTO

Fermo restante quanto previsto all'art. 6.3, in caso di Servizi post-pagati, la durata del Contratto è di 1 (un) anno dalla sua conclusione, con rinnovo tacito, ove possibile, di anno in anno, salvo disdetta da darsi con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso.

La SIM Ricaricabile e con essa il numero telefonico associato verrà disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della SIM Ricaricabile o dall'ultima attivazione di una Ricarica di traffico, più 1 (un) ulteriore mese in cui è consentita la sola ricezione. Il numero di telefono rimane a disposizione del Cliente per i successivi 11 (undici) mesi dalla disattivazione della SIM Ricaricabile (e dunque per complessivi ventiquattro mesi dalla data dell'ultima Ricarica). In deroga a quanto sopra, il periodo di validità della SIM

Ricaricabile e del numero telefonico associato alla stessa può essere di 24 (ventiquattro) mesi o di diverso termine, ove previsto dalle specifiche condizioni del piano telefonico/opzione attivo sulla SIM Ricaricabile.

Per la riattivazione della numerazione occorre essere in possesso di un'altra SIM di WINDTRE di nuova attivazione presente sulla medesima anagrafica acquistabile presso un rivenditore autorizzato WINDTRE.

In alternativa è possibile inviare una raccomandata allegando il modulo di richiesta presente sul sito www.windtre.it compilato e firmato in ogni sua parte alla Casella Postale Wind Tre S.p.A. CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 - 20152 Milano (MI)

Scaduto tale periodo la numerazione non potrà essere riattivata.

L'attivazione di una nuova Ricarica di traffico estende di 12 (dodici) mesi il periodo di validità della SIM Ricaricabile, salvi eventuali diversi termini (ventiquattro mesi) previsti dalle specifiche condizioni del piano telefonico/opzione attivo sulla SIM Ricaricabile.

Il Cliente può accertare in ogni tempo, presso i sistemi informativi di WINDTRE, la data di attivazione della SIM Ricaricabile e il suo residuo periodo di validità.

ART. 2.4 MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DA PARTE DI WINDTRE

WINDTRE potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per i seguenti giustificati motivi:

- i) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete, della SIM o delle caratteristiche dei servizi;
- ii) interventi mutamenti del quadro normativo/regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio;

iii) andamento e modifiche delle condizioni strutturali di mercato e/o di posizionamento dell'offerta quale, a titolo esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio. Dei motivi che giustificano le modifiche del contratto del Contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio, con preavviso non inferiore a giorni 30 (trenta), mediante comunicazione con mezzo idoneo; tali modifiche avranno efficacia decorso il periodo di preavviso. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 90 - septies decies del D.Lgs. n. 259/2003 come modificato dal D.Lgs. n. 207/2021, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o Nazionale, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione a WINDTRE entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della modifica indicando nella propria comunicazione "Recesso per modifica contrattuali" attraverso i canali indicati sul proprio sito e di seguito rappresentati esemplificativamente: PEC, negozio, area clienti/app, chiamata al customer care. La dichiarazione di recesso deve essere opportunamente corredata da documentazione idonea a garantire l'instestataro del contratto dal quale si intende recedere. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data del ricevimento da parte di WINDTRE della relativa comunicazione. Decorso il termine di 60 (sessanta) giorni, in difetto di comunicazione da parte del Cliente le modifiche proposte s'intenderanno accettate. WINDTRE rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predefinita, per la durata della stessa. Il Cliente acconsente espressamente a che WINDTRE possa modificare le specifiche tecniche e i corrispettivi dei Servizi, nonché variare le presenti Condizioni di Contratto – secondo le modalità sopra indicate – anche durante l'eventuale primo periodo di impegno contrattuale in relazione a specifiche offerte commerciali che contemplino tale possibilità tra le condizioni dell'offerta medesima.

indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il Contratto, WINDTRE potrà recedere dal Contratto con un preavviso di 7 (sette) giorni, dandone comunicazione scritta al Cliente.

ART. 7 PROCEDURE DI RECLAMO E CONCILIAZIONE

ART. 7.1 RECLAMI

Eventuali reclami dovranno essere presentati dal Cliente per telefono al servizio assistenza WINDTRE, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice o per via telematica tramite l'area clienti e app WINDTRE entro 45 giorni dal verificarsi dell'evento. I reclami relativi a disservizi di natura eccezionale e generalizzata di particolare complessità tecnica della rete dovranno essere confermati con lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 45 giorni dalla chiusura del disservizio.

WINDTRE esaminerà il reclamo e fornirà risposta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Per tutte le tipologie di reclami presentati per iscritto, WINDTRE fornirà riscontro scritto entro il termine sopraindicato.

Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, WINDTRE informerà il Cliente entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica. Anche i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati dal Cliente per iscritto entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata anche con modalità telematiche. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, WINDTRE rimborserà gli importi non dovuti mediante compensazione dalla prima fattura successiva o, a scelta del Cliente, attraverso un apposito versamento. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata.

ART. 7.2 CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Corecom competente, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della L.249/1997 e della Delibera 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nei limiti e termini e con gli effetti previsti dalla stessa legge e dai provvedimenti di attuazione.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza.

In alternativa, il Cliente ha la facoltà di attivare la procedura di conciliazione accessibile attraverso il sito www.windtregroup.it/footer/ ADR rivolgendosi all'organismo ADR Wind Tre Associazione dei Consumatori iscritto all'elenco di cui alla Delibera 661/15/CONS, nonché di esperire un tentativo di conciliazione dinanzi agli altri organismi ADR richiamati dalla Delibera 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni e dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

ART. 8. CONDIZIONI DELLE RICARICHE DI TRAFFICO E CREDITO RESIDUO

ART. 8.1 ATTIVAZIONE DELLE RICARICHE DI TRAFFICO

Su una SIM Ricaricabile possono essere attivate una o più Ricariche di traffico, corrispondenti ad un importo predeterminato. Il prezzo dei Servizi offerti da WINDTRE o da terzi fornitori attraverso la rete WINDTRE sarà imputato alla Ricarica di traffico attivata. Il Cliente può scegliere la Ricarica di traffico nei diversi importi prestabiliti. Salvo una diversa richiesta del Cliente, in caso di attivazione di una nuova Ricarica di traffico si presume confermato, se disponibile, il piano telefonico già attivo per le precedenti Ricariche. Nel caso di sostituzione del piano originario, il piano sostitutivo si applicherà automaticamente alle Ricariche di traffico o alle porzioni di esse non ancora fruite nonché a tutte le successive Ricariche attivate sullo stesso numero telefonico. Il Cliente è sempre libero di scegliere un diverso piano telefonico, tra quelli disponibili al momento dell'attivazione della Ricarica.

ART. 8.2 RICARICHE DI TRAFFICO E SERVIZI.

Il Cliente può fruire dei Servizi fino alla misura corrispondente al valore della Ricarica di traffico. Qualora, per qualsiasi causa, il Cliente fruisca dei Servizi in misura superiore alla Ricarica di traffico disponibile, il corrispettivo dovuto sarà imputato alle Ricariche successivamente attivate, fatto salvo il diritto di WINDTRE di agire per il recupero delle somme dovute dal Cliente. In caso di insufficienza della Ricarica di traffico, il Servizio sarà parzialmente sospeso ed il Cliente potrà soltanto ricevere chiamate voce sul territorio nazionale.

ART. 8.3 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELLE RICARICHE DI TRAFFICO.

Le Ricariche di traffico possono essere attivate mediante:

- Servizio Clienti e/o risponditore automatico WINDTRE;
- acquisto di apposite schede, dotate di un codice numerico e disponibili presso i Rivenditori autorizzati WINDTRE ed altri punti di distribuzione autorizzati da WINDTRE;
- ordine telematico presso gli sportelli bancomat abilitati, con addebito su conto corrente;
- ordine telematico presso i siti web o app ufficiali degli istituti bancari e finanziari autorizzati, con addebito su carta di credito e/o conto corrente bancario, alle condizioni pubblicate presso tali siti;
- ordine telematico presso il sito Web e l'App ufficiale di WINDTRE con le modalità di pagamento di volta in volta disponibili;
- pagamento diretto presso i Rivenditori autorizzati WINDTRE;
- servizio di "ricarica automatica", se espressamente richiesto dal Cliente, attivabile dal sito web ufficiale di WINDTRE, dai Rivenditori Autorizzati WINDTRE e dagli sportelli bancomat abilitati, con le modalità di pagamento di volta in volta disponibili.

Ulteriori modalità possono essere rese disponibili in qualsiasi momento. L'attivazione della Ricarica di traffico è eseguita da WINDTRE mediante la programmazione presso i propri sistemi informatici dell'importo prepagato. Con l'ordine telematico e telefonico, il Cliente chiede la immediata fornitura della servizio di attivazione della Ricarica.

Il Cliente si assume ogni responsabilità in caso di Ricariche di traffico attivate attraverso modalità non autorizzate e, pertanto, si impegna a tenere indenne WINDTRE da eventuali conseguenti pregiudizi e/o costi, nonché a rimborsare l'importo di ricariche oggetto di contestazione, autorizzando anche lo storno diretto da parte di WINDTRE.

ART. 8.4 CREDITO RESIDUO

Fatti salvi i termini di prescrizione, il valore delle eventuali Ricariche di traffico residue al momento della disattivazione della SIM Ricaricabile potrà essere restituito mediante bonifico bancario o assegno di traenza oppure trasferito su altra SIM WINDTRE. In caso di recesso o di portabilità del numero presso altro operatore, l'eventuale credito telefonico non goduto potrà essere restituito al Cliente, mediante bonifico bancario o assegno di traenza oppure trasferito su altra SIM WINDTRE.

In alternativa, in caso di portabilità del numero presso altro operatore, il Cliente potrà richiedere contestualmente all'operatore di destinazione il trasferimento dell'eventuale credito residuo presente sulla SIM Ricaricabile sull'utenza attivata presso il nuovo operatore. In ogni caso, sarà riconosciuto il solo traffico effettivamente corrisposto e non ancora utilizzato al momento della cessazione, da cui saranno decurtati i bonus gratuiti e le promozioni erogate.

ART. 8.5 RICHIESTA DEL CREDITO RESIDUO

Il credito residuo può essere richiesto utilizzando il modulo presente sul sito www.windtre.it compilato e firmato in ogni sua parte oppure tramite richiesta in carta semplice. La domanda di restituzione del credito residuo, in entrambi i casi, potrà essere inviata con il servizio di posta ordinaria.

Tutte le richieste devono pervenire all'indirizzo Wind Tre S.p.A. CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 - 20152 Milano (MI) con l'indicazione dei dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale) dell'instatario della SIM Ricaricabile disattiva o da disattivare, copia di un documento di identità, numero di telefono della SIM, firma e in caso di:

- trasferimento, il numero di telefono della Sim WINDTRE su cui dovrà essere effettuato l'accredito;
- rimborso tramite bonifico bancario, i dati del conto corrente su cui effettuare il bonifico;
- rimborso tramite assegno di traenza, nome del beneficiario e/o indirizzo di recapito nel caso in cui fossero diversi da quelli indicati sull'anagrafica.

Le prestazioni di rimborso tramite bonifico o assegno di traenza, comporteranno l'addebito di un importo pari ai costi sostenuti da WINDTRE, di 6 (sei) euro. Tale importo sarà decurtato dal credito residuo rimborsato. Nel caso di riconoscimento del credito su altra SIM WINDTRE, i tempi necessari all'evasione di tale richiesta da parte di WINDTRE sono di circa 5 (cinque) giorni lavorativi. Per il caso di bonifico bancario o assegno di traenza, il credito residuo sarà corrisposto entro 20 (venti) giorni dal ricevimento della relativa richiesta. Il trasferimento del credito su SIM di altro operatore dovrà essere richiesto all'operatore di destinazione, contestualmente alla richiesta di portabilità del numero. Tale operazione comporterà un addebito pari a 1,60 euro. Nel caso in cui si verificasse una mancata attribuzione del credito, WINDTRE non sarà in alcun modo responsabile e, ogni relativa informazione, dovrà essere richiesta all'operatore di destinazione. Non sarà riconosciuta la restituzione del credito residuo in tutti i casi di disattivazione da parte di WINDTRE a seguito di violazioni degli obblighi e dei vincoli previsti per l'utilizzo della SIM Ricaricabile.

ART. 9 DISCIPLINA DEL RAPPORTO

ART. 9.1 DISCIPLINA DEL RAPPORTO

Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi. Tutti gli allegati formano parte costitutiva ed integrante del presente Contratto. Tutte le attività di competenza di WINDTRE in forza del presente Contratto saranno svolte direttamente da personale WINDTRE ovvero da terzi da essa incaricati. In caso di eventuali fusioni, acquisizioni, cessioni di ramo d'azienda che comportino il mutamento di ragione sociale della società fornitrice del Servizio il presente Contratto proseguirà nei confronti del nuovo soggetto alle medesime condizioni. WINDTRE si riserva la possibilità di avvalersi di società terze per il recupero del proprio eventuale credito e per lo svolgimento dell'attività di fatturazione. Il Cliente in tali eventualità autorizza sin d'ora l'utilizzo a tal fine dei propri dati personali.

ART. 9.2 RINVIO

Per tutto quanto non previsto dalle presenti Condizioni Generali, si applicheranno le disposizioni del Codice Civile relative al contratto di somministrazione.

ART. 9.3 FORO COMPETENTE.

Per tutte le controversie sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma. È fatta salva l'applicazione del D. Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo).

ART. 10 COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni a WINDTRE dovranno essere dirette a Wind Tre S.p.A. CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 - 20152 Milano (MI) oppure all'indirizzo ServizioClienti159@pec.windtre.it. Ai fini della maggior tutela del Cliente e di una esatta identificazione dello stesso, tutte le comunicazioni le richieste relative al rapporto contrattuale e quelle che comportino accesso ai dati personali, ai sensi degli artt. da 15 a 22 del General Data Protection Regulation (GDPR), dovranno essere corredate dalla copia di un valido documento di identità del medesimo Cliente.

ART. 11 – TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati personali del Cliente sono trattati da WINDTRE nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, in particolare del Regolamento EU 679/2016, del D.Lgs.196/2003 così come novellato dal D. Lgs 101/2018 e ss. mm., dei provvedimenti emanati dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali Italiana, nonché di ogni ulteriore norma vigente a livello nazionale o sovranazionale in materia di protezione dei dati.

Tutte le richieste relative all'esercizio dei diritti degli interessati, di cui agli artt. da 15 a 22 del Regolamento EU 679/2016, possono essere inviate a WIND TRE – Rif. Privacy CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159, 20152 Milano (MI) oppure scrivendo all' indirizzo ServizioClienti159@pec.windtre.it o chiamando il 159.

Per ulteriori dettagli si rinvia all'informativa generale di seguito riportata e presente sul sito www.windtre.it

ART. 12. CONOSCIBILITÀ DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono rese note ed opponibili mediante pubblicazione sul sito Internet www.windtre.it, distribuzione e/o affissione presso i Rivenditori autorizzati WINDTRE e altri punti di distribuzione oltre che con qualsiasi altra modalità di diffusione. I documenti ed i dati, anche in forma elettronica, ivi compresi gli SMS, prodotti attraverso i sistemi informatici di WINDTRE fanno piena prova di ogni fatto inerente all'attivazione e alla fruizione della SIM e dei Servizi.

soggetti tratteranno i dati in qualità di Responsabili del trattamento per conto di WINDTRE.

4. Modalità di trattamento dei dati

Tutti i tuoi 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 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.

5. Durata del trattamento e periodo di conservazione

I tuoi dati saranno trattati solo per il tempo necessario per le finalità sopra menzionate.

In particolare, riportiamo qui di seguito i principali periodi di utilizzo e conservazione dei tuoi dati personali con riferimento alle diverse finalità di trattamento:

- a) i dati trattati per l'esecuzione del contratto saranno conservati da WINDTRE per tutta la durata del contratto e per un periodo di 10 anni e sei mesi successivo alla conclusione del contratto, salvo sorga l'esigenza di una ulteriore conservazione, per consentire a WINDTRE la difesa dei propri diritti;
- b) i dati trattati per l'adempimento di obblighi di legge saranno conservati da WINDTRE nei limiti previsti dalla legge e finché persista la necessità del trattamento per adempiere a detti obblighi di legge;
- c) i dati trattati per il perseguimento di un legittimo interesse di WINDTRE saranno trattati per il tempo strettamente necessario al perseguimento di detto interesse, e precisamente:
 - i dati raccolti per effettuare verifiche preliminari connesse al perfezionamento del contratto, ivi inclusi i dati raccolti da soggetti terzi come indicato al par. 2 lett. c), saranno trattati fino al perfezionamento del contratto; i dati relativi allo stato e alla puntualità dei tuoi pagamenti nei confronti di WINDTRE saranno conservati per tutta la durata del contratto e per un periodo di 10 anni e sei mesi successivo alla conclusione del contratto;
 - i dati saranno trattati per finalità di profilazione aggregata per un periodo di 12 mesi dalla raccolta, limitatamente ai dati di cui al punto ii); i dati di altra natura saranno trattati per tale finalità per tutta la durata del contratto, salvo tua precedente opposizione;
 - i dati adoperati per l'invio di comunicazioni commerciali al tuo indirizzo di posta elettronica, come indicato al par. 2 lett.c), saranno trattati fino alla cessazione del rapporto contrattuale, salvo tua precedente opposizione;
- d) i dati saranno trattati per finalità di marketing per un periodo di 24 mesi e fino alla eventuale revoca del consenso da te prestato per l'utilizzo degli stessi per tale scopo; in seguito a tale revoca WINDTRE cesserà il trattamento in questione e non conserverà oltre i dati acquisiti esclusivamente per tale finalità; in assenza di revoca, a seguito della cessazione del rapporto contrattuale, WINDTRE provvederà a ricordarti periodicamente quali sono i consensi da te prestati e la tua facoltà di revocarli in ogni momento;
- e) i dati saranno trattati per finalità di profilazione per un periodo di 12 mesi e fino alla eventuale revoca del consenso da te prestato all'utilizzo degli stessi per tale scopo; decorso tale periodo o in seguito alla revoca, WINDTRE cesserà il trattamento in questione, cancellerà o anonimizzerà i dati personali frutto di tale attività di profilazione, oltre che i dati acquisiti esclusivamente per tale finalità;
- f) i dati trattati per finalità di geolocalizzazione sono conservati per un periodo di 12 mesi;
- g) i dati potranno essere oggetto di comunicazione a terzi fino alla eventuale revoca del consenso da te prestato per tale finalità; in seguito a tale revoca WINDTRE cesserà il trattamento in questione e non conserverà oltre eventuali dati acquisiti esclusivamente per tale finalità;
- h) i dati raccolti per fini di arricchimento saranno trattati per un periodo di 12 mesi e fino alla eventuale revoca del consenso da te prestato per tale trattamento.
- i) in riferimento alla conservazione dei dati di traffico, questa è soggetta alla seguenti prescrizioni normative:
 - Art. 123 del D.Lgs 196/2003 (come modificato dal D.Lgs. 101/2018): i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico saranno conservati per un periodo massimo di sei mesi per finalità di fatturazione ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale;

Art.123 del D.Lgs 196/2003 (come modificato dal D.Lgs. 101/2018) i dati relativi al traffico telefonico e telematico in entrata (e/o in uscita) esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni, saranno conservati per finalità di accertamento e repressione dei reati per un periodo massimo di 24 mesi per il traffico telefonico; di 12 mesi per il traffico telematico; di 30 giorni per le chiamate senza risposta – termini derogati dall'art 24 delle Legge Europea n.167/2017 per finalità di accertamento e repressione dei soli reati di cui agli artt. 51, comma 3 quater e 407, comma 2, lett.a) c.p.p. Nei soli casi di reato, in cui è consentita la deroga del termine di conservazione, il dato di traffico telefonico (compreso le chiamate senza risposta) e telematico è conservato per 72 mesi.

6. Trasferimento dei dati fuori dall'Unione europea

I tuoi dati potranno essere trasferiti fuori dall'Unione europea anche a società facenti parte del Gruppo di WINDTRE. Tale trasferimento, ove ricorra il caso, verrà disciplinato mediante il ricorso a clausole contrattuali standard adottate dalla Commissione europea con la decisione 2010/87/UE ed eventuali successive modifiche o, in alternativa, sulla di base norme vincolanti di impresa adottate ai sensi della disciplina vigente in materia. Potrai ottenere informazioni sul luogo in cui i tuoi dati sono stati trasferiti e copia di tali dati, scrivendo a WINDTRE – Rif. Privacy CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159, 20152 Milano (MI) oppure scrivendo all'indirizzo ServizioClienti159@pec.windtre.it o chiamando il 159.

7. Diritti dell'interessato

In conformità alla vigente disciplina puoi esercitare i seguenti diritti:

- chiedere e ottenere informazioni relative all'esistenza di tuoi dati personali, alle finalità del trattamento nonché l'accesso a tali dati;
- chiedere e ottenere la modifica e/o correzione dei tuoi dati personali se ritieni che siano inaccurati o incompleti;
- chiedere e ottenere la cancellazione – e/o la limitazione del trattamento – dei tuoi dati personali qualora si tratti di dati o informazioni non necessari – o non più necessari – per le finalità che precedono;
- chiedere ed ottenere la portabilità in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico dei dati personali che siano trattati con mezzi automatizzati e richiederne il trasferimento ad altro titolare del trattamento.

Tali richieste potranno essere indirizzate a WINDTRE scrivendo all' indirizzo ServizioClienti159@pec.windtre.it o chiamando il 159 e fornendo, in allegato alla richiesta, un documento di identità al fine di consentire a WINDTRE di verificare la provenienza della richiesta oppure scrivendo all'indirizzo WINDTRE – Rif. Privacy CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159, 20152 Milano (MI).

Diversamente per modificare e/o rilasciare e/o rimuovere i consensi privacy facoltativi puoi in qualsiasi momento, sia in autonomia accedendo all'APP WINDTRE o all'Area Clienti del sito www.windtre.it nell'apposita sezione "Gestione Consensi" oppure attraverso il nostro aiuto con le seguenti modalità: scrivendo una e-mail all'indirizzo dataprotectionofficer@windtre.it avendo cura di allegare un documento di riconoscimento in corso di validità al fine di consentire a WINDTRE di verificare la provenienza della richiesta, oppure chiamando il 159 o recandoti presso un nostro Punto Vendita, che ti fornirà l'opportuna assistenza indicandoti le modalità per evadere la tua richiesta.

Se non sei più un nostro cliente e vuoi modificare i consensi che ci hai fornito, puoi inviare una e-mail all'indirizzo DataProtectionOfficer@windtre.it, allegando alla tua richiesta un documento di identità in corso di validità, oppure puoi contattare il 159 entro 6 mesi dalla disattivazione.

Ti ricordiamo che qualora utilizzi per esercitare i tuoi diritti o per modificare i consensi facoltativi indirizzi diversi rispetto a quelli indicati nella presente Informativa, la relativa gestione potrà subire dei rallentamenti.

Ti informiamo che WINDTRE ha provveduto a nominare un Responsabile della protezione dei dati personali, contattabile all'indirizzo di posta elettronica ataprotectionofficer@windtre.it, che tratterà i tuoi dati personali per le finalità di cui al Regolamento. Ti informiamo infine che ai sensi della disciplina vigente puoi proporre eventuali reclami riguardanti i trattamenti di tuoi dati personali al Garante per la protezione dei dati personali.

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
Tecnico riparatore IT elettrodomestici	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.
Tecnico IT (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
Elettricista	- 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
Idraulico	- 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

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

Il cliente deve tenere a portata di mano il codice fiscale o P.IVA dell'instatario 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, l'informativa Privacy Europ Assistance, fornitore di Marsh, è disponibile al link 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 risolve 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.