

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL RISK AZIENDA

### ART. 1 - Oggetto

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

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

**1.3** Il Servizio è erogato esclusivamente sull'Apparato identificato nella Proposta di Attivazione Sezione Offerta Mobile - Dettagli Tecnici Offerta, o su quello oggetto di sostituzione, a seguito di un intervento di assistenza erogato in base alle presenti Condizioni Generali ed avente il Codice IMEI (o altro elemento identificativo idoneo) indicato da TIM al momento della consegna del nuovo Apparato, ai

sensi del successivo articolo 5. Sarà inoltre facoltà di TIM verificarne il funzionamento prima del perfezionamento del Contratto.

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

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

Il Contratto si intende concluso allorché TIM abbia manifestato la propria accettazione della richiesta sottoscritta dal Cliente, accettazione che potrà avvenire per iscritto o direttamente mediante fatti concludenti. Pertanto, nel caso in cui il Cliente richieda la fornitura del Servizio contestualmente alla richiesta di fornitura di Apparati in noleggio o in vendita, il presente Contratto si intenderà concluso al momento della consegna degli Apparati stessi. Diversamente, nel caso in cui il Cliente richieda la fornitura del Servizio in un momento successivo, e comunque non oltre 30 giorni dalla richiesta di fornitura di Apparati in noleggio o in vendita, il Contratto si intenderà concluso allo scadere del decimo giorno successivo alla sottoscrizione da parte del Cliente della Proposta di Attivazione, Sezione Offerta Mobile, sempre che la richiesta di fornitura del Servizio sia stata effettuata entro 30 giorni dalla data della richiesta di fornitura di Apparati in noleggio o in vendita e che TIM non abbia inviato una comunicazione scritta nella quale dichiari di non accettare la richiesta di erogazione del Servizio.

Il Contratto avrà la durata indicata nello specifico Profilo Commerciale attivo sulla linea Multibusiness di riferimento, con decorrenza dalla data di perfezionamento come sopra determinata e non può essere rinnovato sullo stesso Apparato.

### ART. 3 - Corrispettivo

**3.1** Il canone relativo al Servizio è determinato in base al modello dell'Apparato presente nel listino vigente all'atto della sottoscrizione della Proposta di Attivazione, Sezione Offerta Mobile. L'importo verrà addebitato al Cliente nella fattura del

contratto Multibusiness, con la cadenza indicata nello specifico Profilo Commerciale di riferimento.

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

#### **ART. 4 - Erogazione del servizio**

**4.1** Il Servizio consiste nella sostituzione dell'Apparato guasto o malfunzionante, con altro apparato TIM di uguale marca e modello. Il Cliente richiederà il Servizio tramite segnalazione al Servizio Clienti 191 o, per le Grandi Aziende pubbliche e private, Numero Verde 800.191.101, concordando con TIM il Punto di Assistenza (di seguito anche "PdA") TIM autorizzato, presso il quale consegnare l'Apparato guasto o malfunzionante e ritirare, laddove previsto, l'apparato in sostituzione. Prima della consegna dell'Apparato guasto al PdA, il Cliente dovrà aver eliminato, a propria cura e spese, eventuali password di accesso inserite dagli utenti/utilizzatori finali degli Apparati nonché aver cancellato tutti i dati e le informazioni eventualmente archiviate in tali Apparati. Il Cliente si impegna a esonerare espressamente TIM da ogni e qualsiasi responsabilità, con particolare riferimento alla normativa sul trattamento dei dati personali, in caso di inadempimento da parte del Cliente e/o degli utenti/utilizzatori finali agli obblighi di eliminazione delle password e di cancellazione dei dati e delle informazioni eventualmente archiviate negli Apparati restituiti e a manlevare e tenere indenne TIM da ogni responsabilità, azione, pretesa, costo, richiesta da chiunque avanzata nei confronti di TIM derivante e/o comunque connessa al mancato adempimenti dei predetti obblighi.

Al momento del ritiro dell'apparato sostitutivo, il Cliente sottoscriverà un documento attestante la tipologia dell'apparato ritirato (modello, marca, codice IMEI o altro elemento identificativo idoneo) che costituisce altresì documento di accompagnamento dell'apparato sostitutivo. Condizione necessaria per il ritiro dell'apparato di sostituzione è la consegna contestuale dell'Apparato guasto o malfunzionante al PdA

TIM. Qualora, al momento della richiesta di erogazione del Servizio, il modello dell'Apparato riportato nella Proposta di Attivazione, Sezione Offerta Mobile - Dettagli Tecnici dell'Offerta non sia disponibile presso TIM, la stessa si riserva la facoltà di sostituire l'Apparato guasto o malfunzionante con altro modello tecnologicamente equivalente.

**4.2** L'apparato sostitutivo sarà disponibile entro 5 giorni lavorativi dalla data di segnalazione effettuata dal Cliente al Servizio Clienti 191 o, per le Grandi Aziende pubbliche e private, Numero Verde 800.191.101 ed anche via WEB all'indirizzo indicato nel modulo di richiesta Assistenza Tecnica a domicilio, qualora sottoscritto.

**4.3** TIM offre un'ulteriore modalità di erogazione del Servizio denominata "Al Domicilio del Cliente". Il Cliente dovrà effettuare specifica richiesta al Servizio Clienti 191 o, per le Grandi Aziende pubbliche e private, Numero Verde 800.191.101, e dovrà compilare e sottoscrivere un apposito Modulo di "Richiesta Assistenza Tecnica a domicilio". Il servizio di Assistenza Tecnica Al Domicilio consiste nella possibilità di usufruire degli interventi di sostituzione e reintegro degli Apparati in caso - rispettivamente - di guasti e malfunzionamenti o di furto e smarrimento presso il domicilio dichiarato dal Cliente nel modulo Richiesta Assistenza Tecnica a Domicilio. Il Cliente è tenuto ad indicare, per ogni sede aziendale, uno o più referenti di Assistenza Tecnica incaricati della gestione del servizio. Tali referenti saranno autorizzati a:

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

#### **ART. 5 - Furto e smarrimento**

In caso di furto o smarrimento dell'Apparato, TIM su richiesta del Cliente, eroga il Servizio sull'Apparato indicato nella Proposta di Attivazione, Sezione Offerta Mobile - Dettagli Tecnici Offerta, unitamente alla batteria ed al caricabatterie se riportati nella denuncia di furto e smarrimento presentata innanzi le Autorità competenti, in caso di Apparati forniti in noleggio da TIM, o nell'autocertificazione attestante l'avvenuto furto o smarrimento, in caso di Apparati di proprietà del Cliente. Resta inteso che il Servizio viene erogato esclusivamente alle

condizioni contrattuali ed economiche riportate nel presente articolo. In particolare, l'Apparato verrà sostituito da TIM, con un apparato uguale o (in caso di non disponibilità) con altro modello tecnologicamente equivalente, che sarà disponibile entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione da parte di TIM della documentazione di seguito descritta:

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

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

- copia sottoscritta del modulo per il blocco dell'apparato rubato/smarrito, disponibile sul sito [timbusiness.it](https://www.timbusiness.it) all'indirizzo

<https://www.timbusiness.it/assistenza/gestione-sim/furto-smarrimento>;

- copia del documento di identità del dichiarante. Al fine di richiedere il reintegro, il Cliente deve inviare via fax al Numero Verde 800.42.31.31 o ad altro numero comunicato da TIM la predetta documentazione.

In caso di presentazione della denuncia il Cliente dovrà presentare la predetta documentazione entro e non oltre 15 giorni lavorativi dalla data in cui il Cliente ha effettuato la denuncia presso le Autorità competenti. Resta inteso che la mancata presentazione della denuncia o dell'autocertificazione e del Modulo per il blocco, non dà diritto al Cliente al reintegro dell'Apparato oggetto di furto o smarrimento secondo quanto stabilito al successivo articolo 7.2.

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

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

- Dolo o colpa grave del Cliente;
- Danni dovuti al contatto con liquidi;
- Manomissioni interne e/o esterne o precedenti riparazioni effettuate da persone non espressamente autorizzate da TIM; rottura dell'Apparato dovuta ad azioni violente non accidentali (Apparato vistosamente piegato o spezzato etc.);
- Modifiche del software che alterano le caratteristiche e la funzionalità dell'Apparato;

- IMEI, o altro elemento identificativo idoneo, alterato con caratteristiche diverse da quelle presenti sull'Apparato commercializzato da TIM;
- Guasti riguardanti il materiale accessorio, (tra cui a titolo esemplificativo: dispositivi elettrici di alimentazione, caricabatterie e batterie, cavi di collegamento, auricolari e Kit viva voce).

#### **ART. 7 - Tasso di intervento**

**7.1** Fermi restando i corrispettivi di cui al precedente articolo 3, in caso di erogazione del Servizio su Apparati guasti o malfunzionanti, TIM garantisce la sostituzione degli Apparati in assistenza indicati nella Proposta di Attivazione - Sezione Offerta Mobile - Dettagli Tecnici Offerta, a fronte del pagamento di un importo, per singola sostituzione, pari al 15% oltre IVA, del prezzo del prodotto come da Listino Business non scontato.

**7.2** Fermi restando i corrispettivi di cui al precedente articolo 3, in caso di furto e/o smarrimento, per ogni reintegro degli Apparati fino al 2% del totale del parco Apparati per i quali è stato richiesto il Servizio, arrotondato per eccesso all'unità superiore e indipendentemente dalla tipologia di assistenza (a domicilio o presso PdA), il Cliente dovrà pagare un corrispettivo pari al 50%, oltre IVA, del prezzo di listino relativo all'Apparato come indicato nella Proposta di Attivazione o nel Profilo Commerciale dell'offerta sottoscritta dal Cliente. Tale importo verrà addebitato nella prima fattura utile. Qualora la suddetta percentuale annuale venga superata, in caso di furto e/o smarrimento TIM si riserva la facoltà di addebitare al Cliente, tramite emissione della relativa fattura di vendita, un importo pari al 100% del prezzo di listino relativo agli Apparati forniti in noleggio, o agli apparati forniti in sostituzione in caso di apparati di proprietà del Cliente, in vigore al momento del furto/smarrimento.

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

Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto o anche dalla sola Offerta dandone comunicazione a TIM con preavviso di almeno 30 giorni, a mezzo di lettera raccomandata A/R da inviarsi all'indirizzo indicato in fattura. Il periodo di preavviso inizierà a decorrere dalla ricezione da parte di TIM della comunicazione del recesso. In alternativa, il recesso può essere comunicato, nel rispetto del termine di preavviso indicato, con le seguenti

modalità: chiamando il Servizio Clienti 191 o, per le Grandi Aziende, il Numero Verde 800.191.101 oppure con Posta Elettronica Certificata (PEC). Nel caso di comunicazione di recesso esercitato tramite raccomandata A/R o PEC, il Cliente dovrà allegare alla stessa copia di un proprio documento di identità. Per ciascun Apparato per il quale il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso prima della scadenza naturale ed abbia usufruito del Servizio, TIM addebiterà l'importo relativo ai canoni a scadere. Nel caso di recesso parziale, TIM continuerà a fornire il Servizio alle condizioni di cui al presente Contratto per i restanti Apparati indicati nella Proposta di Attivazione, Sezione Offerta Mobile - Dettagli Tecnici Offerta. Gli importi da corrispondere a TIM, comprensivi dell'IVA, saranno addebitati al Cliente in un'unica soluzione nella prima fattura utile.

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

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

**9.2** Nel caso in cui il cessionario non voglia subentrare nella titolarità del Contratto, prima di procedere all'operazione di subentro nel contratto Multibusiness, il cedente dovrà richiedere la disattivazione del Servizio a mezzo di raccomandata A.R da inviare, con almeno 30 giorni di preavviso, al Servizio Clienti Business TIM S.p.A, Casella Postale 333 - 00054 Fiumicino Roma. Nel caso in cui abbia usufruito del Servizio, al contraente cedente sarà addebitato l'importo relativo ai canoni del Servizio dovuti fino alla scadenza naturale del Contratto.

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

**10.1** Il Servizio è risolutivamente condizionato alla vigenza del contratto Multibusiness. Pertanto qualora si verifichi la cessazione, per qualsivoglia motivo del contratto Multibusiness, il presente Contratto si intende risolto di diritto. Nel caso in

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

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

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

I dati personali del Cliente saranno utilizzati da TIM per la fornitura dell'Assistenza All Risk Azienda, quale servizio aggiuntivo al contratto Multibusiness, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e delle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

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

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

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