



## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO VERY MOBILE**

**ART. 1 SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE**

Il servizio di telefonia mobile prepagato ricaricabile VERY MOBILE (di seguito "Servizio") offerto da Wind Tre S.p.A. (di seguito "VERY MOBILE") è regolato dalle presenti condizioni generali, dalla carta dei servizi VERY MOBILE, dai materiali informativi e dall'informativa privacy consultabili presso tutti i touchpoint disponibili. Il Servizio può essere richiesto solo da persone fisiche con codice fiscale, per un uso esclusivamente personale.

**ART. 2 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

VERY MOBILE procederà all'installazione del microprocessore che, inserito o integrato nel dispositivo, consente l'utilizzazione del Servizio (di seguito "SIM") previo accertamento dell'identità del cliente. La SIM per le quali dovesse risultare carente o assente la documentazione, se non regolarizzate dal cliente a seguito di idonee comunicazioni, saranno disattivate con perdita del relativo numero. Il contratto, in conformità con la proposta del cliente, si conclude con l'attivazione da parte di VERY MOBILE della SIM. Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione secondo l'art. 1327 comma 2, cod.civ. Il cliente ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento uno o più servizi accessori, opzionali o promozionali. Ciascun servizio accessorio, opzionale o promozionale è regolato dalle specifiche condizioni generali in vigore al momento della relativa richiesta. La SIM non è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche da terze parti, ad eccezione dei servizi di mobile ticketing e info banking, il cui costo potrà essere addebitato sul credito telefonico del cliente.

**ART. 2.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO A DISTANZA O FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI**

Dopo aver completato l'acquisto online, VERY MOBILE procederà a consegnare la SIM presso l'indirizzo indicato dal cliente. Il cliente per l'attivazione della SIM deve scaricare l'app Very e selezionare la funzionalità "Attiva SIM" oppure collegarsi al sito internet [www.verymobile.it/attiva](http://www.verymobile.it/attiva) e seguire le istruzioni indicate entro 60 giorni dalla ricezione della stessa. Oltre tale termine non sarà più possibile attivare la SIM, ed in questi casi VERY MOBILE, salvo che venga esercitato il diritto di ripensamento, procederà ad addebitare al cliente i costi sostenuti per la gestione della pratica pari a € 5,00 e a rimborsare la quota parte dell'importo relativa al servizio non fruito.

Nei casi di acquisto della SIM a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 206 del 2005, il cliente potrà esercitare il diritto di recesso fino a 14 giorni successivi all'attivazione del Servizio. Qualora il cliente receda, dopo aver esplicitamente richiesto che la prestazione del Servizio inizi durante il periodo di recesso, sarà tenuto al versamento di un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui ha informato VERY MOBILE della sua volontà di recedere. In particolare, sarà addebitata la quota parte del costo dell'offerta relativo al periodo di fruizione del Servizio e l'eventuale traffico effettuato e non incluso nell'offerta. In caso di portabilità, il recesso non comporta il ripristino automatico del rapporto con il precedente operatore. Sarà possibile recedere utilizzando la modulistica presente sul sito [www.verymobile.it](http://www.verymobile.it) oppure tramite comunicazione nella quale viene chiaramente manifestata la volontà di recedere. La comunicazione di recesso potrà essere inoltrata tramite i seguenti canali: • Lettera raccomandata A/R a Very Mobile - Casella Postale 159 - 20152 Milano (MI) • PEC all'indirizzo [servizioclienti1929@pec.verymobile.it](mailto:servizioclienti1929@pec.verymobile.it); • Servizio Clienti 1929;

**ART. 3 RICARICHE DI TRAFFICO E DISCIPLINA DEL SERVIZIO**

Il credito telefonico permette di utilizzare il servizio di telefonia mobile alle condizioni dell'offerta scelta. Ogni contratto di acquisto del credito telefonico ("Ricarica") si perfeziona nel momento in cui esso viene caricato sulla SIM. La SIM consente la fruizione delle singole Ricariche su di essa attivate, nonché la ricezione di chiamate, SMS e di dati.

Il corrispettivo dei servizi offerti da VERY MOBILE o da terzi fornitori sarà imputato alla Ricarica attivata. Il cliente può scegliere la Ricarica nei diversi importi prestabiliti. Il cliente può fruire dei servizi fino alla misura corrispondente al valore della Ricarica. Qualora, per qualsiasi causa, il cliente fruisca dei servizi in misura superiore alla Ricarica disponibile, il corrispettivo dovuto sarà imputato alle Ricariche successivamente attivate, fatto salvo il diritto di VERY MOBILE di agire per il recupero delle somme dovute dal cliente. In caso di insufficienza della Ricarica, il Servizio sarà parzialmente sospeso ed il cliente potrà soltanto ricevere chiamate voce sul territorio nazionale.

Le Ricariche possono essere attivate mediante:

- ordine telematico presso il sito Web e l'app ufficiale di VERY MOBILE con le modalità di pagamento di volta in volta disponibili;
  - pagamento diretto presso i rivenditori autorizzati VERY MOBILE;
  - servizio di "ricarica automatica", se espressamente richiesto dal cliente, attivabile dall'app ufficiale VERY MOBILE, con le modalità di pagamento di volta in volta disponibili.
- Ulteriori modalità possono essere rese disponibili in qualsiasi momento.

Con l'ordine telematico e telefonico, il cliente chiede l'immediata fornitura del servizio di attivazione della Ricarica. Il cliente può chiedere in ogni momento a VERY MOBILE, senza alcun addebito di somme, conferma dell'attivazione delle Ricariche. Il cliente si assume ogni responsabilità in caso di Ricariche di traffico attivate attraverso modalità non autorizzate e, pertanto, si impegna a tenere indenne VERY MOBILE 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 VERY MOBILE.

La SIM e con essa il numero telefonico associato verrà comunque disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi dodici mesi dalla data di attivazione o da quella dell'ultima Ricarica attivata, più un ulteriore mese in cui è consentita la sola ricezione. Trascorso detto periodo, VERY MOBILE procederà con la disattivazione della SIM, previa comunicazione, con diritto alla restituzione del solo credito residuo e alla riattivazione della numerazione, se richiesto entro 24 (ventiquattro) mesi dall'ultima ricarica. Per la riattivazione della numerazione occorre essere in possesso di un'altra SIM di VERY MOBILE, presente sulla medesima anagrafica, di nuova attivazione.

Fatti salvi i termini di prescrizione, il valore delle eventuali Ricariche residue al momento della disattivazione della SIM potrà essere restituito mediante bonifico bancario o assegno di trazione oppure trasferito su altra SIM VERY MOBILE. 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 trazione oppure trasferito su altra SIM VERY MOBILE. 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 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.

Per la riattivazione del numero di telefono occorre essere in possesso di un'altra SIM VERY MOBILE presente sulla medesima anagrafica o in alternativa, acquistarla presso un rivenditore autorizzato VERY MOBILE o altri punti di distribuzione e chiamare il servizio clienti al 1929. In

alternativa è possibile inviare una raccomandata allegando il modulo di richiesta presente sul sito [www.verymobile.it](http://www.verymobile.it) compilato e firmato in ogni sua parte a Very Mobile - Casella Postale 159 - 20152 Milano (MI).

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

**ART. 4 RESPONSABILITÀ DI VERY MOBILE**

VERY MOBILE fornisce ai propri clienti un servizio di assistenza telefonica gratuita. Le chiamate dirette ai numeri di emergenza delle forze dell'ordine e ai servizi pubblici di emergenza sono gratuite. VERY MOBILE si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche del Servizio per esigenze di fornitura e/o organizzazione, senza documento per la tipologia e la qualità dei servizi prestati al cliente. VERY MOBILE si riserva il diritto di determinare e modificare l'allocazione dei propri impianti di telecomunicazione sul territorio nazionale, nel rispetto degli obblighi di copertura radio mobile previsti dalla relativa licenza. Per consentire l'accesso contemporaneo alla rete da parte dei Clienti e limitare fenomeni di sovraccarico, VERY MOBILE si riserva di applicare - ove le condizioni lo rendano necessario - meccanismi non discriminatori di ottimizzazione della banda disponibile, anche mediante limitazione temporanea e parziale dell'uso intensivo e continuativo del servizio di connettività (c.d. traffic shaping). VERY MOBILE potrà sospendere in ogni momento il Servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di fornitura del Servizio, dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate tecnicamente indispensabili. VERY MOBILE si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, ma non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui eventuali carenze del Servizio siano dovute a cause ad essa non imputabili quali, a mero titolo esemplificativo, problemi tecnici, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o ostacoli (quali costruzioni, vegetazione e rilievi), inadempimenti, inefficienze o problemi tecnici imputabili ad altri operatori di telecomunicazioni. VERY MOBILE non risponderà in ogni caso del contenuto e delle modalità delle comunicazioni e dei messaggi trasmessi o ricevuti dal Cliente e/o dai terzi che utilizzino il Servizio.

In ogni caso, la carta dei servizi indica criteri e standard di qualità di Servizio a cui si attiene VERY MOBILE e gli indennizzi in caso di mancata osservanza.

**ART. 5 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE INERENTI AL SERVIZIO**

Il cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle presenti condizioni generali di contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del cliente, con risoluzione automatica del contratto secondo l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti. Il cliente ha l'obbligo di non utilizzare o far utilizzare da terzi il Servizio in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà VERY MOBILE indenne da ogni conseguenza derivante da tali fruizioni illecite proprie o altrui. 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 alla personale fruizione dello stesso, in tutte le sue funzionalità ed eventuali promozioni, rispettando i limiti, le condizioni e le modalità delle offerte e non avvalendosi, a titolo di esempio, di artifici per conseguire o far conseguire a terzi o ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico stesso e/o dei costi delle offerte. Il cliente è responsabile del contenuto dei messaggi, dei documenti o di qualsiasi altro dato trasmesso o ricevuto. Il cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del Servizio come, a titolo di esempio, chiamate contemporanee o consecutive o a intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, generazione di un numero anomalo di SMS/MMS, chiamate brevi in arco di tempo limitato e, in generale, chiamate e/o SMS/MMS non aventi caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone (p2p). Resta inteso che è comunque vietato effettuare una distribuzione del traffico telefonico tra le eventuali diverse SIM di titolarità del cliente finalizzata a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, aggirando di fatto i parametri di traffico standard previsti di seguito. Nei casi indicati VERY MOBILE si riserva la facoltà di sospendere il servizio e di addebitare al cliente gli importi relativi a suddetti utilizzi non consentiti, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

Il Servizio è destinato all'utilizzo personale da parte del cliente. Per le offerte, i piani, le opzioni e/o le promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce, SMS/MMS o dati si presume personale l'utilizzo del Servizio che rispetti i seguenti parametri, ferma restando l'assenza di alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento:

1. traffico giornaliero voce o SMS/MMS uscente complessivo verso altri operatori non superiore al 60% del traffico totale voce o SMS/MMS uscente;
2. traffico giornaliero voce o SMS/MMS uscente verso altri operatori non superiore a 3 volte il traffico voce o SMS/MMS entrante da altri operatori;
3. traffico giornaliero voce o SMS/MMS uscente o entrante finalizzato ad autoricarica non superiore a 2 ore di conversazione e a 50 SMS/MMS;
4. traffico dati mensile di almeno 5 volte superiore alla media di consumo di clienti con offerte omogenee o analoghe;
5. traffico dati superiore, per 3 mesi consecutivi, al doppio del traffico medio mensile di clienti con offerte omogenee o analoghe.

Per le offerte, i piani, le opzioni e/o le promozioni che prevedono traffico incluso voce e SMS/MMS non illimitato si presume personale l'utilizzo del Servizio che rispetti i seguenti parametri, ferma restando l'assenza di alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento:

1. traffico giornaliero uscente per SIM non superiore a 250 minuti e/o 200 SMS/MMS;
2. traffico mensile uscente per SIM non superiore a 2.000 minuti e/o 2.000 SMS/MMS;
3. traffico voce e SMS/MMS giornaliero/mensile uscente per SIM indirizzato ad altri operatori non superiore al 60% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore al 50% del traffico complessivo verso numeri mobili;
4. traffico voce e SMS/MMS giornaliero/mensile uscente per SIM indirizzato a un singolo operatore mobile diverso da VERY MOBILE non superiore al 40% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore al 30% del traffico complessivo verso numeri mobili;
5. traffico voce e SMS/MMS giornaliero/mensile uscente per SIM indirizzato alla propria rete di utenze VERY MOBILE non superiore all'80% del traffico uscente complessivo;
6. traffico giornaliero voce o SMS/MMS uscente o entrante finalizzato ad autoricarica non superiore a 2 ore di conversazione e a 50 SMS/MMS.

I clienti che svolgono attività basate essenzialmente sull'utilizzo di servizi di comunicazione (quali, a titolo meramente esemplificativo, servizi di call center, telemarketing, trasmissione dati/faxing, attività di sondaggi, pubblicità, public relation, comunicazioni massive (voce, SMS/MMS e dati)

anche pre-registrate a liste di utenti/gruppi/associati/clienti, ecc., non possono usufruire di offerte e/o piani tariffari flat. Il superamento di almeno uno dei parametri sopra indicati, e/o l'utilizzo di offerte e/o piani tariffari flat per svolgere attività delle tipologie sopra indicate, costituisce presunzione di un utilizzo non conforme del servizio. In tale ipotesi VERY MOBILE effettuerà le verifiche necessarie (compreso l'eventuale contatto con il cliente) riservandosi la facoltà di sospendere il servizio, totalmente o parzialmente. In tutti i casi di cui al presente articolo, VERY MOBILE potrà, inoltre, comunicare la sostituzione dell'offerta e/o piano sottoscritto con un'altra di tipo diverso o la disattivazione dell'opzione relativa al traffico anomalo. Il cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza che gli vengano applicate penali.

#### ART. 6. CORRETTO UTILIZZO DEL DISPOSITIVO E DELLA SIM

Il cliente dovrà utilizzare apparecchiature ed accessori omologati secondo gli standard europei, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi al servizio. Il cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni, diretti o indiretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne VERY MOBILE da qualsiasi conseguente costo o onere. Il cliente è consapevole che non è consentita ai minori la visione di contenuti/servizi/pacchetti destinati ad un pubblico adulto, prende atto ed accetta di essere l'unico responsabile dell'utilizzo del suo device per la fruizione di tali contenuti. Il cliente è tenuto a custodire e ad utilizzare correttamente la/e SIM fornita da VERY MOBILE ed a mantenere riservati i codici personali. La/e SIM ed i relativi codici (PIN e PUK) sono strettamente personali e non possono essere ceduti a terzi. È vietata qualsiasi manomissione o alterazione della SIM, nonché l'utilizzo delle stesse per scopi fraudolenti. Il cliente ha comunque l'obbligo di non utilizzare o far utilizzare da terzi il servizio per fini e/o con modalità illecite, e di mantenere indenne VERY MOBILE da ogni conseguenza derivante da tale eventuale utilizzazione illecita. VERY MOBILE non è responsabile del contenuto di messaggi, documenti o di qualsiasi altro dato trasmesso o ricevuto dai Clienti propri e di altri operatori. Inoltre, il cliente dovrà utilizzare il servizio e la SIM per le proprie esigenze di comunicazione e non potrà, pertanto, in alcun modo e sotto qualsiasi forma, effettuare la rivendita del servizio a terzi. Salvo che in caso di espressa preventiva autorizzazione da parte di VERY MOBILE, il cliente è tenuto ad utilizzare il servizio radiomobile esclusivamente mediante dispositivi idonei ad un utilizzo in mobilità (ossia mediante un telefono cellulare mobile, portatile o veicolare) e, in ogni caso, non collegata a linee telefoniche fisse. È, comunque, vietato un utilizzo del servizio che ne alteri le caratteristiche e/o il relativo profilo tariffario tramite qualsivoglia dispositivo/software (quali ad esempio apparati/software in grado di effettuare la riorganizzazione della chiamata/SMS e/o atti a sviluppare ingenti mole di traffico voce/SMS in maniera automatica).

Qualora il cliente violi uno qualsiasi degli obblighi contenuti nel presente articolo, VERY MOBILE potrà risolvere di diritto il contratto, previa eventuale sospensione del Servizio, da comunicarsi con apposito avviso, e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni.

#### ART. 7 PORTABILITÀ DEL NUMERO E CREDITO RESIDUO

La portabilità del numero è disciplinata dall'art. 80 del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259 e dai regolamenti in materia, fatte salve successive modifiche e integrazioni. Contestualmente alla portabilità del numero, il Cliente può richiedere, secondo la Delibera Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 353/08/CONS, la prestazione di trasferimento del credito residuo sulla SIM attivata presso il nuovo operatore. Le condizioni del servizio di portabilità del numero si applicano anche al trasferimento del numero ad altra SIM con diverso marchio commerciale di stesso operatore. In tal caso l'operatore cedente coincide con l'operatore di destinazione (detto anche nuovo operatore).

#### ART. 8 ROAMING E CHIAMATE INTERNAZIONALI

Il corrispettivo dovuto dal cliente per le chiamate effettuate e ricevute, gli sms inviati ed i dati scambiati in roaming internazionale, nonché per le chiamate internazionali sarà presente nei materiali informativi o all'interno dei touch point digitali di VERY MOBILE. Il cliente dichiara di essere stato informato che, in base al regolamento UE n. 531/12 e s.m.i., nei paesi membri dell'Unione Europea, può utilizzare la propria offerta nazionale senza costi aggiuntivi nell'ambito di viaggi occasionali e nei limiti previsti dalle politiche di corretto utilizzo definite ai sensi del predetto regolamento in funzione di parametri oggettivi quali ad esempio il prezzo dell'offerta, il bilanciamento tra consumo dei servizi mobili in Italia ed in Europa in un periodo di 4 mesi e l'esistenza di un legame stabile con l'Italia, al fine di prevenire utilizzi abusivi ed anomali, nonché per garantire la sostenibilità economica dell'offerta nel suo complesso.

Nel caso di piani tariffari con traffico dati inclusi, il cliente potrà effettuare traffico dati negli altri paesi membri dell'Unione Europea, senza costi aggiuntivi, sino alla concorrenza della fair usage policy calcolata nel rispetto dell'art 4 del Regolamento Europeo 2016/2286. Oltre tale soglia, dopo l'invio di un SMS informativo, si applicheranno le tariffe nazionali con un sovrapprezzo al massimo pari a quello previsto dalla regolamentazione citata.

Il cliente dichiara di essere stato informato: i) di poter rinunciare a ricevere il servizio di messaggi automatici nella sua totalità e che può chiedere a VERY MOBILE, in qualsiasi momento e gratuitamente, di ripristinare tale servizio; ii) del rischio di connessione e download automatici e incontrollati di dati in roaming.

Il cliente è informato inoltre che ha la possibilità di scegliere senza costi di passaggio e per il solo servizio dati in roaming internazionale all'interno dell'area economica europea, un fornitore alternativo, ove disponibile. Il cliente potrà acquisire informazioni più dettagliate consultando il sito [www.verymobile.it](http://www.verymobile.it).

Nel rispetto della normativa EU n 2018/1971 il prezzo massimo per le chiamate effettuate dall'Italia verso i paesi membri dell'Unione (EEA) e per gli SMS inviati verso numerazioni di operatori EEA, non supera i valori in essa previsti.

#### ART. 9 MODIFICHE

VERY MOBILE potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti condizioni, 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) intervenuti 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 trenta, mediante apposita comunicazione. Il cliente potrà accettare le modifiche proposte o recedere dal contratto, senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione a VERY MOBILE mediante: • Lettera raccomandata A/R a Very Mobile - Casella Postale 159 - 20152 Milano (MI); • PEC all'indirizzo [servizioclienti1929@pec.verymobile.it](mailto:servizioclienti1929@pec.verymobile.it); • Servizio Clienti 1929; entro 30 (trenta) giorni dalla

ricezione della comunicazione di VERY MOBILE. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data del ricevimento da parte di VERY MOBILE della relativa comunicazione. Decorso il termine di 30 (trenta) giorni, in difetto di comunicazione da parte del cliente le modifiche proposte si intenderanno accettate. VERY MOBILE rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predeterminata, per la durata della stessa.

#### ART. 10 DIRITTO DI RECESSO E RICHIESTA DEL CREDITO RESIDUO

Il cliente potrà recedere dal contratto in ogni momento, dandone comunicazione a VERY MOBILE mediante: • Lettera raccomandata A/R a Very Mobile - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65, 20152 Milano (MI); • PEC all'indirizzo [servizioclienti1929@pec.verymobile.it](mailto:servizioclienti1929@pec.verymobile.it); • Servizio Clienti 1929; allegando copia di un documento di riconoscimento in corso di validità. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla comunicazione. Il cliente che abbia attivato più servizi potrà recedere dal contratto, con le modalità di cui sopra, anche limitatamente ad un solo servizio.

Il credito residuo può essere richiesto utilizzando il modulo presente sul sito [www.verymobile.it](http://www.verymobile.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 a Very Mobile - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65, 20152 Milano (MI) con l'indicazione dei dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale) dell'instatario della SIM 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 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 VERY MOBILE, di 6 (sei) euro. Tale importo sarà decurtato dal credito residuo rimborsato. Nel caso di riconoscimento del credito su altra SIM, i tempi necessari all'evasione di tale richiesta da parte di VERY MOBILE 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, VERY MOBILE 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 VERY MOBILE a seguito di violazioni degli obblighi e dei vincoli previsti per l'utilizzo della SIM. VERY MOBILE potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto (anche limitatamente ad un solo Servizio), dandone comunicazione scritta al cliente ad uno dei recapiti indicati dal cliente nella proposta o all'ultimo indirizzo reso noto dal cliente, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

#### ART. 11 PROCEDURE DI RECLAMO E CONCILIAZIONE

Eventuali reclami dovranno essere presentati dal cliente per telefono al servizio assistenza VERY MOBILE, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice o tramite l'app VERY 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. VERY MOBILE 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 VERY MOBILE 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, VERY MOBILE 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. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, VERY MOBILE compenserà gli importi non dovuti dalla prima fattura successiva. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata.

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 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 giorni dalla proposizione dell'istanza. In alternativa, il Cliente ha la facoltà di attivare la procedura di conciliazione accessibile attraverso il sito [www.windre.it/footer/associazione-consumatori](http://www.windre.it/footer/associazione-consumatori) 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 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. 12 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 VERY MOBILE in forza del presente contratto saranno svolte direttamente da personale VERY MOBILE 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. VERY MOBILE potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi scaturenti dal presente contratto e potrà anche cedere il presente contratto, garantendo comunque l'adempimento delle obbligazioni scaturenti dal presente contratto da parte del cessionario, fino alla scadenza del termine di durata annuale della SIM di cui all'art. 3. VERY MOBILE 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. Il Cliente ha diritto di decidere se i dati personali che lo riguardano debbano essere riportati negli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi secondo le modalità e le condizioni previste nella carta dei servizi VERY MOBILE. Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono rese note ed opponibili

mediante pubblicazione sul sito Internet [www.verymobile.it](http://www.verymobile.it), distribuzione e/o affissione presso i rivenditori autorizzati VERY MOBILE 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 VERY MOBILE fanno piena prova di ogni fatto inerente all'attivazione e alla fruizione della SIM e dei Servizi.

**ART. 13 COMUNICAZIONI**

Tutte le comunicazioni a Very Mobile - Casella Postale 159 - 20152 Milano (MI).

Ai fini della maggior tutela del cliente e di una esatta identificazione dello stesso, tutte le comunicazioni e le richieste relative al rapporto contrattuale e quelle che comportino accesso ai dati personali ai sensi degli artt. da 15 a 22 del Regolamento Europeo n. 679/2016 ("GDPR") dovranno essere corredate dalla copia di un valido documento di identità del medesimo cliente.