INFORMATIVA PRECONTRATTUALE SERVIZI KENA MOBILE

INFORMAZIONI PER I CONSUMATORI NELLA FORNITURA DI SERVIZI IN CONFORMITÀ AL CODICE DEL CONSUMO (D.LGS. 6 SETTEMBRE 2005, N. 206) COME MODIFICATO DAL D. LGS. 21 FEBBRAIO 2014, N. 21 E DELLA DELIBERA AGCOM N. 519/15/CONS – ALLEGATO A "REGOLAMENTO RECANTE DISPOSIZIONI A TUTELA DEGLI UTENTI IN MATERIA DI CONTRATTI RELATIVI ALLA FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE"

Con il presente documento TIM S.p.A. ("TIM") fornisce al Cliente, consumatore, ai sensi del D. Lgs. n. 206/2005 ("Codice del Consumo") e della Delibera Agcom 519/15/CONS, prima della conclusione del contratto, le seguenti informazioni in merito ai diritti del consumatore relativi al rapporto contrattuale che questi intende concludere.

A. Ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, il Cliente potrà recedere dal contratto avente ad oggetto il Servizio Mobile entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto che può avvenire dalla consegna della SIM o nel caso in cui il Cliente abbia richiesto il Servizio Mobile online ed abbia optato per il Kena Check-in, il termine dei 14 giorni decorre dalla ricezione dell'e-mail che informa il Cliente dell'esito positivo della video identificazione. Il Cliente potrà svolgere il Kena Check-in, e quindi compiere con esito positivo la video identificazione entro sei mesi dalla conferma del pagamento. Se la video identificazione non è svolta con esito positivo nel suddetto termine, l'ordine non verrà evaso ed il processo di attivazione della SIM verrà annullato. Il Cliente può recedere dal contratto di acquisto del Servizio entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto. TIM rimborsa, senza ritardi, e comunque entro 14 giorni dalla data di recezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente. Per esercitare il diritto di recesso occorre informare TIM inviando una dichiarazione esplicita di recesso a mezzo fax al numero 800.181.181, oppure con e-mail all'indirizzo recesso@kenamobile.it o infine con lettera raccomandata A.R. all'indirizzo postale TIM S.p.A, Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano. A tal fine è possibile utilizzare il "Modulo recante dichiarazione di recesso, ai sensi dell'art. 49, comma 1, lett. h) del Codice del Consumo", riportato in calce all'Informativa sul recesso disponibile sul sito www.kenamobile.it, alla pagina "Per i Consumatori". Il Cliente, qualora non voglia utilizzare il suddetto modulo, potrà presentare una qualsiasi altra comunicazione, nelle modalità sopra indicate (fax, e-mail o lettera raccomandata AR) dalla quale si evinca la dichiarazione esplicita della volontà di recedere dallo specifico contratto. Maggiori informazioni possono essere richieste al Servizio Assistenza Clienti chiamando il 181. Il Cliente può anche richiedere di recedere dal contratto di acquisto della singola offerta/opzione nel caso di acquisto successivo a quello del Servizio. Anche in questo caso, il Cliente può recedere dall'acquisto dell'opzione o offerta nei termini e nelle modalità sopra previste, entro 14 giorni dal ricevimento del messaggio di attivazione dell'offerta /opzione. In questo caso, il Cliente è informato che prestando il consenso a che la prestazione del servizio inizi durante il suddetto periodo, TIM potrà trattenere un importo correlato all'opzione/offerta acquistata e fruita fino al momento dell'invio della comunicazione di recesso da parte del Cliente.

B. Il Cliente potrà comunque recedere dal contratto avente ad oggetto la fornitura del Servizio Mobile anche successivamente al decorso del suddetto periodo di 14 giorni, ai sensi di quanto previsto della c.d. "Legge Bersani", senza penalità o costi di disattivazione contattando il servizio Assistenza Clienti al numero 181 o inviando a TIM il modulo disponibile sul sito www.kenamobile.it nella pagina "Per i Consumatori" o in alternativa presso un Negozio o Punto Vendita Kena. In tal caso il Cliente non ha diritto al rimborso di quanto corrisposto.

C. Le caratteristiche principali del Servizio Mobile sono descritte nel documento recante le caratteristiche tecniche di dettaglio pubblicate nel sito www.kenamobile.it nella pagina "Per i Consumatori". Le condizioni delle offerte sono visionabili nei relativi prospetti informativi pubblicati nella sezione "Trasparenza Tariffaria" sul sito www.kenamobile.it.

D. Le modalità di pagamento a disposizione del Cliente dipendono dal canale di acquisto utilizzato dal Cliente. Il Cliente può corrispondere gli importi dovuti per l'attivazione della SIM e per la prima ricarica telefonica in contanti, con Carta di Credito o con Bancomat nel caso di acquisto presso un punto vendita; in Contanti alla Consegna in caso di richiesta di attivazione del Servizio tramite operatore telefonico181; mediante Carta di Credito, Paypal o contanti alla consegna nel caso di richiesta di attivazione fatta online; il pagamento in Contanti alla Consegna della SIM non è possibile nel caso in cui il Cliente abbia scelto di essere identificato *online* mediante il processo di video identificazione.
La ricarica della SIM potrà essere effettuata attraverso diverse modalità, fra cui: *Online*, con Carta di Credito (circuiti Amex, Visa e Mastercard) e Paypal, sul sito www.kenamobile.it e sull'App Kena Mobile; presso i Negozi Kena Mobile nelle modalità previste dal punto vendita (Bancomat, contanti e Carta di Credito). È inoltre possibile acquistare presso i punti vendita di Lottomatica Italia Servizi S.p.a. ("LIS"), Sisal e presso Tabaccai convenzionati con Banca5 un codice di ricarica (PIN) per un importo corrispondente ai tagli di ricarica disponibili. La lista dei punti vendita è disponibile sul sito www.kenamobile.it. Affinché il traffico prepagato acquistato sia poi disponibile sulla linea, il PIN deve essere inserito nell'apposita sezione del sito www.kenamobile.it o dell'App Kena MOBILE, chiamando il numero 40181 o digitando la voce "RICARICA CELLULARE" dal menu della SIM.

E. Il prezzo totale da corrispondere, comprensivo di tasse e spese di spedizione, è indicato nel corso del processo d'acquisto online, nel box "Il Tuo Ordine" ed in ogni caso nella "e-mail di conferma ordine".

F. L'esecuzione del contratto, nel caso di richiesta di attivazione del Servizio Mobile con nuovo numero, avviene entro 24 ore dalla consegna della SIM o nel caso in cui il Cliente abbia optato per il Kena Check-in entro 24 ore dall'invio dell'e-mail di completamento con esito positivo della video identificazione. In caso di richiesta di portabilità, la portabilità dell'utenza mobile si completa nella data preferita indicata dal Cliente, o, in assenza di indicazione della data preferita, in due giorni lavorativi successivi alla consegna della SIM o all'invio dell'email di completamento con esito positivo della video identificazione. Nel caso di offerte acquistate successivamente all'attivazione della SIM, l'esecuzione avviene con conferma per SMS immediatamente dopo la richiesta di attivazione al "Fai da te" 40181 o all'operatore del Servizio Assistenza Clienti 181 o in Area Clienti MyKena.

G. Nel caso in cui il Cliente abbia optato per una consegna della SIM tramite corriere ed identificazione *de visu*, la consegna della SIM avverrà all'indirizzo indicato dal Cliente nel modulo online o all'operatore del Servizio Assistenza Clienti 181, entro di norma7 giorni lavorativi dalla ricezione dell'e-mail di TIM mediante cui è confermato il ricevimento dell'ordine. In ogni caso, la consegna della SIM avviene previo appuntamento concordato tra il Cliente e TIM, mediante un suo fornitore all'uopo incaricato. Qualora non sia possibile contattare il Cliente per sua irreperibilità, dopo i ripetuti tentativi di contatto, il suddetto fornitore tenta la consegna della SIM. Nel caso in cui il contatto con il Cliente è possibile ma non è concordato un appuntamento entro i successivi 15 giorni, l'ordine della SIM non è più evaso con conseguente annullamento della consegna. È sempre possibile per il Cliente ricevere la SIM contattando il Servizio Assistenza Clienti che avvierà una nuova consegna sul medesimo ordine. Il Cliente potrà chiedere un indennizzo pari a 2,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo dipendente da fatti imputabili a TIM S.p.A., fino ad un massimo di 60,00 (sessanta/00)

TIM S.p.A.
Sede Legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano
Sede Secondaria e Direzione Generale: Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma
Codice Fiscale/Partita IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00488410010

Iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799
Iscrizione al Registro Nazionale Pile IT09070P00001438
Capitale Sociale: euro 11.677.002.855,10 interamente versato
Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it

Euro. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi. La richiesta di indennizzo potrà essere presentata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. Nella richiesta dell'indennizzo il soggetto legittimato dovrà indicare le coordinate del proprio conto corrente sul quale verrà disposto il pagamento dell'importo oggetto dell'indennizzo. L'indennizzo verrà corrisposto entro 90 giorni
dalla segnalazione, previo accertamento che il ritardo, da cui l'indennizzo trae causa, sia imputabile a TIM. L'importo oggetto di indennizzo verrà corrisposto mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato al soggetto che ha fatto l'ordine d'acquisto.

H. Nel caso in cui il Cliente abbia optato per il Kena Check-in, la SIM sarà consegnata al Cliente con posta ordinaria entro 30 giorni dalla conferma del pagamento e nel caso di ritardi non sono previsti i suddetti indennizzi.

I. Nel caso in cui il Cliente intenda sporgere un reclamo relativo al Servizio Mobile potrà far pervenire a TIM il suddetto reclamo attraverso una delle seguenti modalità alternative:
   1) contatto telefonico al Servizio Assistenza Clienti Kena Mobile 181;
   2) lettera inviata a TIM S.p.A, Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano;
   3) fax al numero verde 800.181.181.

   Nel reclamo occorre indicare il numero di telefono mobile cui la segnalazione fa riferimento, l'oggetto della contestazione, il periodo temporale cui si riferiscono gli eventi oggetto di segnalazione.
   TIM si impegna a fornire riscontro al Cliente entro al massimo 45 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, il Cliente verrà informato sullo stato di avanzamento dell'indagine e sui tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui TIM non riuscisse a rispettare il termine prefissato per l'evasione dei reclami scritti, il Cliente verrà indennizzato, per ogni 5 giorni feriali di ritardo rispetto al termine di 45 giorni, con una somma pari a 2,00 Euro fino ad un massimo di 60,00 Euro. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. L'indennizzo per mancata evasione del reclamo nei termini indicati verrà corrisposto entro i successivi 90 giorni dalla richiesta del Cliente.

J. Fermo restando quanto previsto dall'art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto, atteso che il contratto avente ad oggetto la fornitura del Servizio Mobile è a tempo indeterminato, il Cliente potrà recedervi in ogni momento ai sensi di quanto previsto dall'art. 13 delle condizioni generali succitate. Le Offerte attivate sulla SIM Kena Mobile si rinnovano automaticamente, decorso il lasso temporale previsto dalla specifica offerta, come comunicato per sms e/o e-mail e nella sezione relativa alla descrizione delle singole offerte, pubblicata nel sito www.kenamobile.it, alla pagina "Trasparenza Tariffaria".

K. Il Cliente che non si ritenga soddisfatto della gestione e/o dell'esito del reclamo, potrà attivare la procedura di conciliazione prevista dalla delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche, presso il competente organo tra quelli indicati sul sito della medesima Autorità. Resta salvo il diritto del Cliente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ordinaria, una volta esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della Delibera203/18/CONS e successive modifiche.

L. Il Cliente può ottenere tutte le informazioni relative al Servizio Mobile contattando il Servizio Assistenza Clienti al numero 181 o accedendo all'Area Clienti MyKena del sitowww.kenamobile.it.

Con l'accettazione del presente documento, il Cliente dichiara di aver preso visione delle informazioni sopra indicate ed in particolare del prezzo del Servizio prescelto. Il Cliente prende atto ed accetta di ricevere conferma della conclusione del contratto da parte di TIM mediante comunicazione consegnata a mano all'atto della consegna della SIM o nel caso di Kena Check-in mediante e-mail o SMS.

Edizione Gennaio 2022

TIM S.p.A.
Sede Legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano
Sede Secondaria e Direzione Generale: Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma
Codice Fiscale/Partita IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00488410010

Iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799
Iscrizione al Registro Nazionale Pile IT09070P00001438
Capitale Sociale: euro 11.677.002.855,10 interamente versato
Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it