

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE SERVIZI KENA MOBILE

INFORMAZIONI PER I CONSUMATORI NELLA FORNITURA DI SERVIZI IN CONFORMITA' 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 Noverca S.r.l. (“Noverca”) fornisce al Cliente, consumatore, ai sensi del D. Lgs. n. 206/2005 (“Codice del Consumo”) e della Delibera Agcom n. 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 consegna della SIM e, nel caso di recesso dall’offerta, entro 14 giorni dal ricevimento dell’email e/o SMS di attivazione dell’offerta. In questa ipotesi, Noverca rimborsa, senza ritardi, e comunque entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente. Per esercitare il diritto di recesso occorre informare Noverca 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 Noverca s.r.l., Via della Valle dei Fontanili, 29/37 – 00168 (coincidente con l’indirizzo geografico del professionista). 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 è informato che prestando il consenso a che la prestazione del servizio inizi durante il suddetto periodo, Noverca potrà trattenere un importo correlato al servizio acquistato e fruito fino al momento dell’invio della comunicazione di recesso da parte del Cliente; nel caso in cui il Cliente non abbia ancora corrisposto il prezzo, questi sarà tenuto a pagare a Noverca un importo relativo al servizio fruito fino all’invio della comunicazione di recesso da parte di Noverca.
- 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 Noverca il modulo disponibile sul sito www.kenamobile.it nella pagina “Per i Consumatori”. 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 sono le seguenti: Carta di Credito (circuiti Visa, Mastercard e Amex), Paypal e Contrassegno.
- 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. In caso di richiesta portabilità, nella data preferita indicata dal Cliente, o, in assenza di indicazione della data preferita, nei due giorni lavorativi successivi alla consegna della SIM. 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) La consegna della SIM avverrà all'indirizzo indicato dal Cliente nel modulo online o all'operatore del servizio Assistenza Clienti 181, entro massimo 7 giorni lavorativi dalla ricezione dell'e-mail di Noverca mediante cui è confermato il ricevimento dell'ordine. Il Cliente potrà chiedere un indennizzo pari a 2,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo dipendente da fatti imputabili a Noverca S.r.l., fino ad un massimo di 60,00 (sessanta/00) 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 Noverca. 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 intenda sporgere un reclamo relativo al Servizio Mobile potrà far pervenire a Noverca il suddetto reclamo attraverso una delle seguenti modalità alternative:
- 1) contatto telefonico al Servizio Assistenza Clienti Kena Mobile 181;
 - 2) lettera inviata a Noverca S.r.l., via della Valle dei Fontanili, 29/37 - 00168 - Roma;
 - 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.

Noverca 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 Noverca 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.

- I) 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 email e nella sezione relativa alla descrizione delle singole offerte, pubblicata nel sito www.kenamobile.it, alla pagina "Trasparenza Tariffaria".
- J) 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. 173/07/CONS e successive modifiche, presso il competente organo tra quelli indicati sul sito della medesima Autorità. In alternativa, il Cliente potrà rivolgersi all'Organo di Conciliazione paritetico che Noverca intende istituire in collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori, secondo quanto stabilito dall'art. 13, comma 2, della delibera 173/07/CONS. Le informazioni relative alle modalità di

adesione all'organismo di Conciliazione Paritetica saranno disponibili sul sito web www.kenamobile.it. Resta salvo il diritto del Cliente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ordinaria, una volta esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della Delibera 173/07/CONS.

- K) 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 sito www.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 Noverca mediante sms e/o email o mediante comunicazione consegnata a mano all'atto della consegna della SIM.