Alpsim

Condizioni generali di contratto Cosumer-Business

Tecnologia 5G/4G+

PREMESSE E DEFINIZIONI

Ai fini del presente Contratto, si intende per:

"ALPSIM": ALPSIM S.r.l., P.IVA n. 03135380214, con sede legale in Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ), operante attraverso il proprio marchio commerciale ALPSIM, in qualità di operatore di telecomunicazioni mobile virtuale (MVNO – Mobile Virtual Network Operator con modalità ATR – Autonomo Traffico Roaming);

"Cliente Consumer": persona fisica che sottoscrive il Contratto per finalità estranee all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, priva di partita IVA, destinataria del Servizio per uso esclusivamente residenziale e privato, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) e dell'art. 1, comma 1, lett. e) del D.Lgs. n. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche);

"Cliente Business": persona giuridica, ente, società, ovvero persona fisica titolare di partita IVA, che sottoscrive il Contratto nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale;

"Cliente": termine utilizzato indistintamente per riferirsi sia al Cliente Consumer sia al Cliente Business, salvo ove espressamente differenziato;

"Contratto": le presenti Condizioni Generali di Contratto unitamente alle condizioni economiche e tecniche riportate nell'Offerta allegata e nel relativo materiale informativo;

"Servizio": il servizio di connettività dati su rete mobile in tecnologia 4G/5G, erogato da ALPSIM in qualità di MVNO, come specificato nell'Offerta;

"Offerta": il documento contenente le condizioni economiche, tecniche e commerciali specifiche del Servizio sottoscritto;

"SIM": la Subscriber Identity Module fornita da ALPSIM al Cliente per la fruizione del Servizio;

"Apparato" o **"Router"**: qualsiasi dispositivo hardware fornito da ALPSIM al Cliente, a titolo di vendita diretta o in conto deposito, per l'accesso al Servizio;

"Rete": l'infrastruttura di rete mobile di WINDTRE S.p.A., sulla quale ALPSIM eroga il Servizio in qualità di operatore virtuale;

"AGCom": l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, autorità nazionale di regolazione del settore delle comunicazioni elettroniche;

"Codice delle Comunicazioni Elettroniche": il D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 207, di recepimento della Direttiva (UE) 2018/1972 (European Electronic Communications Code – EECC);

"Carta dei Servizi": il documento redatto da ALPSIM in conformità alle delibere AGCom vigenti, che definisce gli standard qualitativi del Servizio e le procedure di tutela del Cliente.

Art. 1 Oggetto del Contratto

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, unitamente alle condizioni economiche e tecniche (di seguito complessivamente denominate il "Contratto"), disciplinano la fornitura del servizio di operatore di telecomunicazioni mobile virtuale (MVNO ATR) su rete mobile (di seguito il "Servizio"), erogato da ALPSIM S.r.l., P.IVA n. 03135380214, con sede legale in Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ), attraverso il proprio marchio commerciale ALPSIM (di seguito "ALPSIM"). Il Servizio viene erogato mediante utilizzo dell'infrastruttura di rete di WINDTRE S.p.A., nell'ambito di accordi di roaming nazionale stipulati con detto operatore ospitante, ai sensi della normativa vigente in materia di operatori virtuali di rete mobile.

1.2 Le presenti Condizioni Generali si applicano sia ai Clienti Consumer sia ai Clienti Business. Ove il presente Contratto preveda discipline differenziate tra le due categorie di clientela, tale distinzione sarà espressamente indicata nella clausola di volta in volta rilevante. In assenza di specifica indicazione, le disposizioni si applicano indistintamente a entrambe le categorie. Il Cliente Consumer è identificato come la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale, priva di partita IVA, destinataria del Servizio per uso esclusivamente residenziale e privato. Il Cliente Business è identificato come la persona giuridica, l'ente o la persona fisica titolare di partita IVA, che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale.

1.3 Qualora previsto dall'Offerta commerciale, ALPSIM potrà fornire ulteriori servizi supplementari e/o dispositivi hardware, secondo le condizioni economiche e le specifiche tecniche ivi indicate. La fornitura di tali servizi aggiuntivi è da intendersi complementare al Servizio principale e soggetta alle medesime condizioni contrattuali, salvo diversa pattuizione espressa.

1.4 La richiesta del Cliente è relativa alla fornitura del Servizio 4G/5G così come specificato e descritto nella rispettiva Offerta (di seguito "Offerta"), alle condizioni economiche ivi riportate, sulla base delle presenti condizioni contrattuali, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale. La richiesta e i relativi allegati costituiscono e formano parte integrante del presente contratto di fornitura del Servizio (di seguito "Contratto"). In caso di contrasto tra le presenti Condizioni Generali e le condizioni economiche riportate nell'Offerta, queste ultime prevarranno limitatamente alle materie in esse espressamente disciplinate.

1.5 L'offerta commerciale messa a disposizione da ALPSIM può prevedere, di volta in volta, diverse tipologie di servizi di connettività dati mobile, utilizzando differenti tecnologie e modalità, tra cui, a titolo esemplificativo: connettività mobile in tecnologia 4G LTE, 4G+, 5G NSA (Non-Standalone) e 5G SA (Standalone), ove disponibili nelle aree di copertura. Le caratteristiche tecniche dei singoli servizi, inclusi i parametri di qualità attesi quali velocità massima teorica in download e upload, latenza media e disponibilità del servizio, sono riportate nel materiale informativo e nell'Offerta commerciale associata, conformemente agli obblighi di trasparenza di cui al Regolamento (UE) 2015/2120 (Open Internet) e alle delibere AGCom in materia.

1.6 Il Contratto, insieme con il materiale informativo ulteriore, inclusa la Carta dei Servizi e il documento di trasparenza tariffaria, è pubblicato nella sezione apposita del sito internet www.alpsim.it, dove può essere consultato e scaricato in qualsiasi momento dal Cliente, nel rispetto degli obblighi informativi di cui all'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e alla delibera AGCom n. 519/15/CONS e successive modifiche.

Art. 2 Accettazione della Richiesta e Conclusione del Contratto

2.1 Il Cliente può manifestare la propria volontà di aderire al Contratto tramite mezzi di comunicazione a distanza, ovvero recandosi presso uno dei punti vendita autorizzati e sottoscrivendo i relativi documenti contrattuali. Tale volontà, formalmente espressa, costituisce proposta irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 del Codice Civile. Il Cliente garantisce la veridicità e correttezza dei dati forniti, mantenendo ALPSIM indenne da qualsiasi conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati non veritieri o inesatti, ivi incluse eventuali responsabilità nei confronti di terzi.

2.2 Qualora il Contratto venga concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza, si applicano le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo), Parte III, Titolo III, Capo I, relativamente ai contratti a distanza con Clienti Consumer, nonché le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 259/2003 e successive modificazioni. Al Cliente Consumer che abbia concluso il Contratto a distanza o fuori dai locali commerciali è riconosciuto il diritto di recesso entro quattordici (14) giorni dalla conclusione del Contratto, ai sensi degli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo, salvo che il Cliente abbia espressamente richiesto l'avvio immediato dell'esecuzione del Servizio prima della scadenza del periodo di recesso. In tal caso, il Cliente Consumer che eserciti il recesso è tenuto a corrispondere ad ALPSIM un importo proporzionale alla parte di Servizio erogata fino al momento della comunicazione di recesso, ove previsto.

2.3 La proposta contrattuale, rappresentata dalla Richiesta, ha natura di proposta irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 c.c., ed è valida per il periodo specificato al successivo punto 2.4. La proposta, una volta formalizzata, impegna il Cliente per tutta la durata del periodo di irrevocabilità, fermo restando il diritto di recesso riconosciuto al Cliente Consumer ai sensi della normativa consumeristica applicabile.

2.4 ALPSIM si riserva il diritto di accettare la proposta contrattuale entro trenta (30) giorni dalla data di sottoscrizione della Richiesta da parte del Cliente. L'accettazione potrà avvenire mediante: (i) la sottoscrizione della Richiesta con contestuale consegna di una copia della stessa al Cliente; (ii) la trasmissione a mezzo posta raccomandata con avviso di ricevimento o tramite corriere con ricevuta di consegna; (iii) l'utilizzo di modalità elettroniche certificate, quali firma digitale qualificata, firma elettronica avanzata, firma remota o strumenti analoghi conformi al Regolamento eIDAS (Regolamento UE n. 910/2014); (iv) l'avvio della fornitura del Servizio con contestuale comunicazione al Cliente dell'avvenuta attivazione, che costituisce in ogni caso accettazione tacita ma giuridicamente valida della proposta. Il mancato riscontro di ALPSIM entro il predetto termine di trenta giorni equivale a rifiuto della proposta, senza necessità di comunicazione esplicita.

2.5 La comunicazione al Cliente dell'accettazione della proposta secondo le modalità previste al punto 2.4 costituisce la conclusione formale del Contratto. A partire da tale momento, il Contratto produce pienamente i suoi effetti giuridici, nel rispetto della normativa applicabile e delle presenti Condizioni Generali. ALPSIM consegnerà o trasmetterà al Cliente, su supporto durevole, copia del Contratto concluso, conformemente agli obblighi informativi di cui all'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

2.6 *Diritto di recesso nei contratti a distanza, Avvio immediato del Servizio, rimborso e non rimborsabilità dei costi per prestazioni già eseguite.* Con la sottoscrizione del presente Contratto concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente Consumer riconosce espressamente di essere stato informato del proprio diritto di recesso di quattordici (14) giorni ai sensi degli artt. 52 e seguenti del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo), e richiede espressamente ad ALPSIM di dare avvio immediato all'esecuzione del Servizio prima della scadenza del predetto termine, ai sensi dell'art. 50, comma 3, del Codice del Consumo. Il Cliente prende atto che tale richiesta esplicita comporta, in caso di successivo esercizio del diritto di recesso entro i quattordici (14) giorni, la perdita del diritto al rimborso integrale di quanto già corrisposto, limitatamente alla quota proporzionale riferibile al Servizio effettivamente erogato nel periodo intercorso, ai sensi dell'art. 57, comma 3, del Codice del Consumo.

Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso prima che ALPSIM abbia dato avvio alle attività di esecuzione del Contratto, e in particolare prima che sia stata effettuata la spedizione della SIM e/o dell'Apparato e prima che siano state avviate le attività amministrative e gestionali connesse all'attivazione, il Cliente avrà diritto al rimborso integrale di quanto corrisposto, da eseguirsi da parte di ALPSIM entro sette (7) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di recesso, mediante lo stesso strumento di pagamento utilizzato dal Cliente.

Le eventuali spese di spedizione previste dall'Offerta commerciale, corrisposte dal Cliente al momento dell'ordine, non sono rimborsabili qualora la spedizione sia già stata effettuata. Tali importi costituiscono il corrispettivo di prestazioni di natura logistica, amministrativa e gestionale (parte integrante per l'erogazione immediata del Servizio come richiesto dal Cliente) già integralmente eseguite da ALPSIM, e pertanto da intendersi come servizi già resi e non reversibili ai sensi dell'art. 57, comma 1, del Codice del Consumo. Il Cliente riconosce e accetta che, per effetto dell'esecuzione di dette prestazioni, i relativi corrispettivi si intendono definitivamente maturati in capo ad ALPSIM, indipendentemente dall'eventuale successivo esercizio del diritto di recesso dal Contratto principale.

Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso entro il periodo di prova gratuita di dieci (10) giorni di cui all'Art. 3.7, non saranno addebitati corrispettivi relativi al canone del Servizio. Resta fermo, in ogni caso, l'obbligo di restituzione dell'Apparato eventualmente fornito in acquisto o in comodato d'uso, integro e completo di tutti gli accessori originari, entro trenta (30) giorni dall'esercizio del recesso, secondo le modalità disciplinate all'Art. 5.9 del presente Contratto; al ricevimento e alla verifica dello stato del dispositivo, ALPSIM provvederà al rimborso del relativo importo entro sette (7) giorni lavorativi. Qualora il Cliente abbia sottoscritto il Contratto in modalità Solo SIM, senza fornitura di alcun Apparato, non sarà necessario alcun reso; in tal caso la disattivazione del Servizio sarà eseguita da ALPSIM da remoto, senza ulteriori adempimenti a carico del Cliente. In caso di mancata restituzione dell'Apparato entro il termine indicato, si applicano le disposizioni di cui all'Art. 5.9 del presente Contratto.

Il Cliente Business, non rientrando nella definizione di consumatore ai sensi della normativa vigente, non è destinatario delle tutele di cui al presente articolo; il diritto di recesso è disciplinato esclusivamente dalle disposizioni di cui agli artt. 4.2 e 9.2 del presente Contratto.
2.7 *Verifica degli insoluti in fase di nuova attivazione.* ALPSIM si riserva il diritto di verificare, in sede di nuova attivazione del Servizio, l'eventuale presenza di posizioni debitorie insolute riferibili al medesimo Cliente, identificato tramite codice fiscale o partita IVA, relative a contratti precedenti o in essere. Qualora risultino importi non ancora saldati, ALPSIM potrà subordinare l'accettazione della nuova proposta contrattuale all'integrale pagamento delle somme dovute. Il Cliente prende atto che la presenza di insoluti a proprio carico costituisce motivo legittimo di rifiuto della nuova proposta da parte di ALPSIM, senza che ciò comporti alcuna responsabilità in capo a quest'ultima.
Qualora il Cliente abbia corrisposto importi a titolo di costi di attivazione, spedizione o altri oneri accessori nell'ambito della nuova richiesta contrattuale, e non provveda al pagamento degli insoluti pregressi entro il termine comunicato da ALPSIM, quest'ultima si riserva la facoltà di trattenere detti importi a titolo di compensazione parziale o totale del debito preesistente, ai sensi dell'art. 1243 del Codice Civile. In tal caso, gli importi trattenuti non saranno rimborsati al Cliente, il quale rinuncia sin d'ora a qualsiasi pretesa restitutoria in relazione agli stessi.

Art. 3 Corrispettivi, Modalità di Pagamento e Condizioni Economiche

3.1 Il Cliente si impegna a corrispondere ad ALPSIM gli importi previsti nell'Offerta, nei termini ivi indicati e con le modalità di pagamento anticipato descritte nell'Allegato Offerta. I corrispettivi sono determinati in base alle condizioni economiche vigenti al momento della sottoscrizione del Contratto e possono essere aggiornati secondo le modalità di cui all'art. 10 delle presenti Condizioni Generali.
3.2 *Disciplina dell'IVA.* Gli importi indicati nelle presenti Condizioni Generali di Contratto si intendono:

- per i **Clienti Consumer**: **IVA inclusa**, salvo ove diversamente specificato;
- per i **Clienti Business**: **IVA esclusa**, salvo ove diversamente specificato.

L'aliquota IVA applicabile è quella vigente al momento dell'emissione della fattura, conformemente alla normativa tributaria italiana. Eventuali variazioni dell'aliquota IVA disposte per legge si rifletteranno automaticamente sugli importi addebitati, senza che ciò costituisca modifica contrattuale soggetta alle procedure di cui all'art. 10.
3.3 *Modalità di pagamento.* Il Servizio è erogato in modalità prepagata, con addebito mensile anticipato mediante: (i) addebito diretto su conto corrente bancario (SEPA Direct Debit), previa sottoscrizione del relativo mandato; (ii) addebito su carta di credito (anceh pre-pagata) o carta di debito dei principali circuiti internazionali; (iii) carte conto abilitate. Il Cliente, all'atto della sottoscrizione del Contratto, autorizza irrevocabilmente ALPSIM ad effettuare i predetti addebiti ricorrenti secondo la periodicità indicata nell'Offerta. Il Servizio non prevede la possibilità di sospensione temporanea volontaria da parte del Cliente; è consentita esclusivamente la disattivazione definitiva, salvo quanto previsto all'art. 3.6. Tutte le Offerte sono prive di vincoli contrattuali minimi di durata, salvo diversa indicazione nell'Offerta stessa.
3.4 *Mancato pagamento e procedure di recupero crediti.* Qualora il rinnovo del pagamento non venga effettuato nei termini previsti, ALPSIM, al fine di garantire la continuità del Servizio, adotterà la seguente procedura:
Comunicazione: ALPSIM informerà tempestivamente il Cliente, tramite i canali indicati all'art. 12 del presente Contratto, dell'importo insoluto, delle modalità di pagamento disponibili e del termine entro il quale provvedere alla regolarizzazione per evitare la sospensione del Servizio. ALPSIM potrà inviare più comunicazioni di sollecito prima di procedere con le misure di cui al punto successivo, senza che ciò costituisca rinuncia al diritto di agire per il recupero del credito;
Termine di mora: decorso inutilmente il termine indicato nelle comunicazioni di sollecito senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento, ALPSIM potrà procedere alla sospensione e/o disattivazione della linea, fermo restando il diritto di ALPSIM di richiedere il pagamento degli importi dovuti per il Servizio fruito fino alla data di disattivazione.
Recupero crediti: in caso di persistente inadempimento, ALPSIM si riserva il diritto di avvalersi di ogni rimedio legale disponibile per il recupero delle somme dovute, ivi incluso l'affidamento del credito a società specializzate nel recupero crediti, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
Sugli importi non pagati potranno maturare interessi di mora nella misura prevista dal D.Lgs. n. 231/2002 per i Clienti Business, ovvero nella misura degli interessi legali di cui all'art. 1284 c.c. per i Clienti Consumer, a decorrere dalla data di scadenza del termine di pagamento.
3.5 *Risoluzione del Contratto per inadempimento.* ALPSIM si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, tramite semplice comunicazione scritta al Cliente, in caso di inadempimento da parte di quest'ultimo delle obbligazioni contrattuali, e in particolare in caso di: (i) mancato pagamento dei corrispettivi dovuti; (ii) violazione grave o reiterata delle condizioni d'uso di cui all'art. 9; (iii) comunicazione di dati falsi o inesatti in sede di sottoscrizione del Contratto. Resta fermo il diritto di ALPSIM di richiedere il pagamento dei corrispettivi maturati fino al momento della risoluzione, oltre al risarcimento per eventuali danni ulteriori derivanti dall'inadempimento.
3.6 *Recesso del Cliente e scadenza naturale del Contratto.* In caso di disattivazione, cessazione o sospensione del Servizio 4G/5G per qualsiasi causa, ivi incluso il recesso volontario del Cliente, ALPSIM potrà addebitare un costo di disattivazione "una tantum", quale corrispettivo per le attività amministrative e tecniche connesse alla cessazione del rapporto contrattuale, ove previsto nell'Offerta commerciale vigente e nel documento di trasparenza tariffaria. Tale costo sarà indicato in modo chiaro e trasparente nel documento di trasparenza tariffaria, ai sensi della delibera AGCom n. 413/14/CONS e successive modificazioni. Qualora, nell'ambito dell'Offerta sottoscritta, sia prevista la fornitura di un Apparato (quale, a titolo esemplificativo, router o dispositivo equivalente), lo stesso potrà essere fornito:
(i) in vendita, con trasferimento della proprietà in capo al Cliente; oppure
(ii) in comodato d'uso (conto deposito), restando di proprietà di ALPSIM, come espressamente indicato nell'Offerta commerciale.
Nel caso di Apparato venduto, il Cliente ne acquisisce la piena proprietà e non è tenuto ad alcuna restituzione alla cessazione del Contratto. Nel caso di Apparato concesso in comodato d'uso (conto deposito), il Cliente è tenuto a restituirlo ad ALPSIM entro trenta (30) giorni dalla cessazione del Contratto, secondo le modalità comunicate da ALPSIM. In caso di mancata restituzione entro il termine indicato, ALPSIM avrà facoltà di addebitare al Cliente un importo pari al valore commerciale dell'Apparato al momento della cessazione del Contratto, determinato sulla base del listino vigente. Le spese di spedizione per la restituzione dell'Apparato, ove dovuta, sono a carico del Cliente, salvo diversa indicazione espressa nell'Offerta commerciale.
3.7 *Periodo di prova gratuita.* Il Cliente ha facoltà di usufruire di un periodo di prova gratuita del Servizio della durata di dieci (10) giorni, decorrenti dalla data di consegna della SIM (con o senza Apparato incluso), al fine di verificare la qualità, la copertura e l'idoneità del Servizio nella propria area geografica. Durante tale periodo di prova:
(i) non sarà addebitato alcun corrispettivo al Cliente;
(ii) a partire dall'undicesimo (11°) giorno dalla consegna della SIM, in assenza di richiesta di disattivazione da parte del Cliente, il Servizio si intenderà confermato e il pagamento anticipato relativo al primo periodo mensile sarà automaticamente addebitato mediante il metodo di pagamento indicato in fase di sottoscrizione.
Il Cliente che intenda non proseguire con il Servizio è tenuto a richiedere la disattivazione entro il periodo di prova esclusivamente attraverso la propria area personale riservata MYAREA, accedendo alla sezione "Richiesta disattivazione", secondo le modalità ivi indicate.
In caso di insoddisfazione dovuta a segnale debole o assente, verificabile sulla base dei dati di copertura della rete disponibili, il Cliente potrà richiedere la cessazione del Contratto entro il suddetto periodo, senza incorrere in costi di disattivazione, fermo restando:
(i) l'obbligo di restituzione dell'Apparato, ove fornito in comodato d'uso, nelle condizioni di normale conservazione e completo di tutti gli accessori originari;
(ii) l'assenza di qualsiasi obbligo di restituzione nel caso di Apparato acquistato dal Cliente.
ALPSIM si riserva il diritto di verificare l'effettivo utilizzo del Servizio durante il periodo di prova, al fine di prevenire utilizzi abusivi o non conformi alle finalità della prova stessa. In caso di utilizzo anomalo, eccessivo o non coerente con un utilizzo personale o aziendale ordinario, ALPSIM potrà addebitare al Cliente un importo proporzionale al traffico effettivamente generato, previa comunicazione motivata.
Il periodo di prova gratuita è previsto una sola volta per Cliente, identificato tramite codice fiscale o partita IVA. Qualora il medesimo Cliente attivi il Servizio più volte, ALPSIM si riserva la facoltà di non riconoscere ulteriori periodi di prova gratuita, ritenendosi la stessa già usufruita. In presenza di circostanze particolari, valutate caso per caso e debitamente motivate, ALPSIM potrà discrezionalmente autorizzare ulteriori periodi di prova, fermo restando che tale concessione non costituisce obbligo né precedente vincolante per situazioni analoghe future.
3.8 Il rimborso di eventuali somme non dovute, ove riconosciuto, sarà effettuato da ALPSIM entro sette (7) giorni lavorativi dalla data di accertamento del relativo diritto, mediante lo stesso strumento di pagamento utilizzato dal Cliente per il versamento originario, salvo diverso accordo tra le parti.
3.9 *Pagamento rateizzato tramite servizi di Buy Now Pay Later.* Ove previsto dall'Offerta commerciale vigente, ALPSIM potrà offrire al Cliente la possibilità di rateizzare il pagamento degli importi dovuti in fase di checkout, tramite servizi di pagamento dilazionato di terze parti (c.d. Buy Now Pay Later). La disponibilità di tale opzione è rimessa alla discrezione di ALPSIM, che si riserva la facoltà di attivarla, modificarla o rimuoverla in qualsiasi momento, senza che ciò costituisca modifica delle condizioni contrattuali ai sensi dell'art. 10 del presente Contratto.
Il pagamento rateizzato riguarda esclusivamente gli importi una tantum dovuti in fase di checkout e non si applica al canone ricorrente del Servizio, che rimane soggetto alle modalità di pagamento anticipato di cui all'art. 3.3.
Il rapporto di pagamento rateizzato si instaura direttamente tra il Cliente e il provider del servizio di Buy Now Pay Later prescelto, il quale applica proprie condizioni contrattuali, effettua autonome verifiche di affidabilità creditizia e determina in via esclusiva l'approvazione o il diniego della rateizzazione richiesta. ALPSIM non è parte di tale rapporto e declina ogni responsabilità in relazione alle decisioni del provider, ivi incluso il mancato accoglimento della richiesta di rateizzazione.
Qualora, a seguito della rateizzazione, il Cliente abbia diritto a un rimborso ai sensi del presente Contratto, ALPSIM si attiverà per richiedere al provider l'annullamento delle rate future e il rimborso delle rate già corrisposte. Il rimborso sarà elaborato entro sette (7) giorni lavorativi dalla data in cui ne è riconosciuto il diritto. I tempi di effettivo accredito dipendono dai circuiti bancari e dal provider e potranno variare, indicativamente, da cinque (5) a dieci (10) giorni lavorativi dalla data di elaborazione. Il Cliente non subirà alcun costo aggiuntivo in relazione al rimborso.

Art. 4 Durata del Contratto, Recesso, Numero di Telefono della SIM e Portabilità

4.1 Il presente Contratto ha durata indeterminata, salvo diverse disposizioni contenute nelle singole Offerte commerciali che prevedano un periodo minimo contrattuale. In caso di periodo minimo contrattuale, la sua durata, le condizioni di recesso anticipato e gli eventuali costi di disattivazione applicabili saranno espressamente indicati nell'Offerta e nel documento di trasparenza tariffaria, nel rispetto della delibera AGCom n. 519/15/CONS e successive modificazioni.
4.2 *Diritto di recesso del Cliente.* Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza obbligo di motivazione, nel rispetto della normativa

vigente. Al fine di garantire una gestione efficiente, rapida e automatizzata delle richieste, ALPSIM mette a disposizione del Cliente quale modalità preferenziale per l'esercizio del recesso la propria area personale riservata MYAREA, accessibile tramite il sito ufficiale, nella sezione "Richiesta disattivazione". La richiesta inoltrata tramite MYAREA è gestita in modalità automatizzata e non richiede l'invio di ulteriore documentazione. Resta in ogni caso salva la facoltà del Cliente di esercitare il diritto di recesso mediante gli ulteriori canali di comunicazione indicati all'art. 12 del presente Contratto. In tali casi, ALPSIM potrà richiedere al Cliente informazioni integrative e documentazione idonea a verificare l'identità del richiedente, ai fini della corretta gestione della richiesta. Le richieste di recesso trasmesse tramite canali diversi dalla MYAREA saranno comunque prese in carico da ALPSIM e gestite entro un termine ragionevole, nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa AGCom vigente, ferma restando la possibilità di tempistiche di lavorazione più estese rispetto alla gestione automatizzata tramite MYAREA. Il recesso avrà effetto dalla data di ricezione della richiesta da parte di ALPSIM ovvero, nel caso di richiesta inoltrata tramite MYAREA, dalla data di registrazione della richiesta nel sistema informatico. Il Cliente potrà continuare a usufruire del Servizio fino alla scadenza del periodo già pagato, trattandosi di servizio erogato in modalità prepagata, senza diritto a rimborso pro rata per il periodo residuo, salvo diversa previsione espressa nell'Offerta. ALPSIM garantisce che l'esercizio del diritto di recesso avvenga secondo modalità semplici, trasparenti e non discriminatorie, impegnandosi a non imporre ostacoli o procedure sproporzionate, conformemente a quanto previsto dall'art. 105 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

4.3 *Recesso in caso di modifiche contrattuali peggiorative.* Qualora ALPSIM modifichi le condizioni contrattuali in senso peggiorativo per il Cliente, quest'ultimo ha il diritto di recedere dal Contratto senza penali, come previsto all'art. 10.1 delle presenti Condizioni Generali, entro trenta (30) giorni dalla comunicazione della modifica, conformemente all'art. 109 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

4.4 *Migrazione verso altro operatore (MNP — Mobile Number Portability).* Il Servizio offerto da ALPSIM, nelle configurazioni basate su SIM dati (c.d. "data only"), non prevede l'assegnazione di numerazione telefonica destinata a servizi voce né la possibilità di effettuare la portabilità del numero (Mobile Number Portability — MNP) verso altri operatori di telecomunicazioni. Eventuali identificativi associati alla SIM, ove presenti, hanno esclusivamente finalità tecniche e non costituiscono numerazione trasferibile ai sensi del Piano Nazionale di Numerazione e della normativa AGCom vigente. Pertanto, in caso di cessazione del Servizio, non sarà possibile richiedere la migrazione o il trasferimento della SIM o di eventuali numerazioni associate verso altri operatori. Resta salva la possibilità per il Cliente di attivare autonomamente un nuovo servizio presso altro operatore.

4.5 *Identificativi associati alla SIM.* Le SIM fornite da ALPSIM nell'ambito del Servizio di connettività dati (c.d. "data only") possono essere associate a identificativi tecnici, inclusi eventuali numeri MSISDN, utilizzati esclusivamente per finalità di gestione tecnica della rete e del Servizio. Tali identificativi:
(i) non costituiscono numerazione telefonica destinata a servizi voce;
(ii) non sono destinati all'utilizzo diretto da parte del Cliente;
(iii) non rappresentano un elemento essenziale del Servizio di connettività dati.
ALPSIM non è tenuta a comunicare tali identificativi al Cliente, salvo ove necessario per esigenze tecniche o operative.

4.6 — Intrasferibilità degli identificativi e assenza di portabilità
In considerazione della natura del Servizio offerto, basato su SIM dati (data only), non è prevista la portabilità del numero (Mobile Number Portability - MNP) né il trasferimento verso altri operatori di eventuali identificativi associati alla SIM. Gli identificativi tecnici eventualmente associati alla SIM non costituiscono numerazione trasferibile ai sensi del Piano Nazionale di Numerazione e della normativa AGCom vigente. In caso di cessazione del Servizio, ALPSIM si riserva il diritto di disattivare e riutilizzare tali identificativi per finalità operative e di gestione della rete, senza che ciò comporti alcun diritto in capo al Cliente.

Art. 5 Fornitura delle Apparecchiature

5.1 ALPSIM fornirà al Cliente i dispositivi necessari per l'erogazione del Servizio, alle condizioni indicate nel materiale informativo associato all'Offerta, sia mediante vendita diretta sia con la modalità del conto deposito (comodato d'uso). Nel caso di fornitura in conto deposito, si applica la disciplina del comodato di cui agli artt. 1803 e seguenti del Codice Civile: il Cliente sarà tenuto a utilizzare l'Apparato con la diligenza del buon padre di famiglia e a restituirlo al termine del rapporto contrattuale nello stato di normale conservazione, fatta salva l'usura derivante dall'uso ordinario, secondo le modalità e i termini indicati nel presente Contratto.

5.2 *Garanzia legale sui Router ricondizionati.* I router commercializzati da ALPSIM come dispositivi ricondizionati sono coperti da garanzia legale di conformità della durata di dodici (12) mesi dalla data di consegna al Cliente, in conformità a quanto previsto dagli artt. 128 e seguenti del Codice del Consumo (D.Lgs. n. 206/2005), come modificato dal D.Lgs. n. 170/2021 di recepimento della Direttiva (UE) 2019/771. Tale garanzia copre i difetti di conformità del prodotto che si manifestano entro il predetto termine, intendendosi per difetto di conformità qualsiasi discordanza del bene rispetto alle caratteristiche e ai requisiti previsti contrattualmente o dalla normativa applicabile. In caso di difetto di conformità, il Cliente Consumer ha diritto, in prima istanza, al ripristino della conformità mediante riparazione o sostituzione del bene, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso per ALPSIM rispetto all'alternativa. Qualora la riparazione o la sostituzione risultino impossibili o non vengano effettuate entro un termine congruo, il Cliente ha diritto alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto di vendita.

5.3 *Garanzia sugli accessori.* Gli accessori forniti unitamente al Router, quali alimentatori, cavi, adattatori o altri componenti, sono coperti da una garanzia convenzionale della durata di sei (6) mesi dalla data di consegna. Qualsiasi richiesta di assistenza o sostituzione deve essere inoltrata entro i termini previsti dalla garanzia, con indicazione del difetto riscontrato e della data di acquisto. Sono espressamente esclusi dalla copertura i danni derivanti da: (i) uso improprio, negligenza, incuria o manomissione da parte del Cliente o di terzi; (ii) cadute, urti, liquidi o agenti atmosferici; (iii) interventi non autorizzati da ALPSIM; (iv) normale usura del prodotto.

5.4 *Installazione di antenna esterna o router da esterno.* Qualora ALPSIM suggerisca o il Cliente richieda l'installazione di un'antenna esterna o di un router per uso esterno al fine di migliorare le prestazioni del Servizio di connettività, si precisa che tutte le operazioni di montaggio, installazione, cablaggio e messa in opera degli apparati saranno di esclusiva competenza e responsabilità del Cliente. ALPSIM declina ogni responsabilità relativamente a tali attività, inclusi eventuali rischi connessi alla sicurezza strutturale degli immobili, alla sicurezza elettrica, alle interferenze radioelettriche e a qualsiasi lesione personale che dovesse verificarsi durante o a seguito dell'installazione.

5.5 Il Cliente riconosce e accetta che l'installazione degli apparati deve essere effettuata in conformità alle normative di sicurezza vigenti, con particolare riferimento al D.Lgs. n. 81/2008 (Testo Unico sulla Sicurezza) ove applicabile, alle norme CEI in materia di impianti elettrici e al D.Lgs. n. 259/2003 in materia di impianti radioelettrici, e comunque da personale tecnicamente qualificato, al fine di prevenire danni a beni o persone. ALPSIM è espressamente sollevata da qualsiasi responsabilità per danni o incidenti legati a installazioni effettuate in maniera non conforme, non sicura o non autorizzata.

5.6 L'esclusione di responsabilità di cui ai punti 5.4 e 5.5 si estende anche all'installazione di router da esterno forniti da ALPSIM. Qualora il Cliente acquisti o riceva in conto deposito un router per uso esterno fornito da ALPSIM, l'installazione, la messa a terra, il cablaggio e il corretto funzionamento dell'apparato rimangono esclusivamente a carico del Cliente, il quale si assume ogni responsabilità per l'installazione e l'uso sicuro dell'apparato. ALPSIM non sarà in alcun modo responsabile per eventuali infortuni, danni a persone o cose, o malfunzionamenti derivanti da un'installazione impropria, non conforme alle indicazioni tecniche fornite o non eseguita da personale qualificato.

5.7 *Tecnici terzi segnalati da ALPSIM.* ALPSIM potrà, su richiesta del Cliente, indicare nominativi di tecnici, installatori o soggetti operanti sul territorio, inclusi eventuali aderenti a programmi di partnership o collaborazione commerciale con ALPSIM (c.d. "partner"). Tali soggetti sono selezionati da ALPSIM sulla base di criteri di competenza tecnica ed esperienza professionale; tuttavia, essi operano in qualità di professionisti autonomi e indipendenti e non sono in alcun modo qualificabili come dipendenti, collaboratori subordinati, mandatari o rappresentanti di ALPSIM. L'eventuale adesione a programmi di partnership ha natura esclusivamente commerciale e non comporta alcun vincolo di rappresentanza, coordinamento operativo o responsabilità in capo ad ALPSIM in relazione alle attività svolte dai partner. Qualsiasi rapporto contrattuale relativo a prestazioni di installazione, assistenza tecnica o intervento sugli Apparati si intende instaurato esclusivamente tra il Cliente e il soggetto incaricato, restando ALPSIM totalmente estranea a tale rapporto. ALPSIM non assume alcuna responsabilità, diretta o indiretta, in relazione alle attività svolte dai suddetti soggetti, né per eventuali danni a persone o cose, installazioni non conformi, malfunzionamenti o prestazioni non adeguate, fermo restando che la segnalazione avviene sulla base di criteri di affidabilità professionale. L'eventuale segnalazione ha carattere meramente informativo e non costituisce garanzia circa il risultato delle prestazioni rese. Resta inteso che il Cliente è libero di rivolgersi a tecnici di propria fiducia.

5.8 *Cauzione e contributi per Apparati in comodato.* Nel caso in cui venga fornito un Apparato in comodato d'uso (conto deposito), ALPSIM potrà richiedere al Cliente, al momento della sottoscrizione del Contratto, il versamento:
(i) di un deposito cauzionale, a garanzia della corretta restituzione dell'Apparato;
(ii) di eventuali contributi di attivazione, gestione o fornitura, ove previsti nell'Offerta commerciale.
L'importo del deposito cauzionale e degli eventuali contributi sarà indicato nell'Offerta e nel documento di trasparenza tariffaria. Il deposito cauzionale non produce interessi a favore del Cliente.

5.9 *Restituzione dell'Apparato e gestione della cauzione.* In caso di cessazione del Contratto, il Cliente è tenuto alla restituzione dell'Apparato, ove fornito in comodato d'uso, nelle condizioni di normale conservazione e completo di tutti gli accessori originari, entro i termini previsti dal Contratto. A seguito della restituzione dell'Apparato e della verifica del suo stato, ALPSIM provvederà alla restituzione del deposito cauzionale versato dal Cliente. Resta inteso che ALPSIM avrà facoltà di trattenere, in tutto o in parte, il deposito cauzionale:
(i) a copertura di eventuali costi di disattivazione o gestione amministrativa, ove previsti nel documento di trasparenza tariffaria;
(ii) a copertura di danni all'Apparato eccedenti la normale usura;
(iii) in caso di mancata restituzione dell'Apparato entro i termini previsti.
Qualora l'importo trattenuto sia inferiore al deposito cauzionale versato, la differenza sarà rimborsata al Cliente mediante lo stesso strumento di pagamento utilizzato per il versamento originario, ove tecnicamente possibile.
In alternativa, ALPSIM potrà richiedere al Cliente l'indicazione di un codice IBAN valido, da comunicarsi anche in sede di richiesta di disattivazione tramite MYAREA, ai fini dell'esecuzione del rimborso. Resta fermo che eventuali contributi di attivazione, gestione o fornitura dell'Apparato, ove previsti, non sono rimborsabili.

5.10 *Rimborsi conseguenti alla restituzione del dispositivo.* Qualora, a seguito della cessazione del Contratto, sia prevista la restituzione di un dispositivo fornito in comodato d'uso e il Cliente abbia diritto a un rimborso, ALPSIM provvederà all'elaborazione dello stesso entro sette (7) giorni lavorativi dal ricevimento del dispositivo. Una volta elaborato il rimborso, i tempi di riaccredito sono i seguenti:

- rimborso su carta di credito: da 5 a 10 giorni lavorativi dalla data di elaborazione;
- rimborso su conto corrente bancario: da 2 a 3 giorni lavorativi dalla data di elaborazione.

ALPSIM declina ogni responsabilità per ritardi imputabili ai circuiti bancari o agli istituti di pagamento coinvolti nel processo di riaccredito.

Art. 6 Modalità di Erogazione del Servizio, Qualità, Malfunzionamenti e Reclami

6.1 *Standard di qualità del Servizio.* ALPSIM si impegna a garantire la fornitura del Servizio in conformità con i livelli di qualità previsti dalla propria Carta dei Servizi, dalle condizioni generali applicabili al fornitore di rete e dai parametri minimi fissati dall'AGCom ai sensi della delibera n. 348/18/CONS e successive modificazioni, nonché in conformità al Regolamento (UE) 2015/2120 sull'Open Internet e alle Linee Guida del BEREC in materia di net neutrality. I principali parametri di qualità del Servizio (velocità in download e upload, latenza, disponibilità del servizio) sono indicati nell'Offerta e nel documento di trasparenza tariffaria. ALPSIM si impegna altresì a rispettare i criteri di gestione equa del traffico (fair use policy) conformemente al Regolamento (UE) 2015/2120.

6.2 *Sospensione del Servizio per cause tecniche.* ALPSIM si riserva la facoltà di sospendere, ridurre o interrompere l'erogazione del Servizio, comunicandolo preventivamente al Cliente ove tecnicamente possibile, ovvero senza preavviso in caso di urgenza, e senza responsabilità alcuna nei confronti del Cliente, nelle seguenti circostanze: (i) guasti tecnici all'infrastruttura di rete propria o di terzi; (ii) interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria programmati sulla rete di WINDTRE S.p.A. o di altri operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio; (iii) aggiornamenti tecnologici necessari per l'ammodernamento della rete; (iv) qualsiasi altra circostanza riconducibile a eventi di forza maggiore, caso fortuito o fatto di terzi non imputabile ad ALPSIM, ai sensi degli artt. 1218 e 1256 del Codice Civile. In caso di interruzione pianificata, ALPSIM comunicherà al Cliente, con congruo preavviso, la data, l'orario previsto e la durata stimata dell'interruzione.

6.3 *Aggiornamenti tecnologici e evoluzione del Servizio.* ALPSIM si riserva la facoltà di aggiornare, modificare o sostituire le tecnologie, le infrastrutture e le modalità tecniche utilizzate per l'erogazione del Servizio, anche mediante il ricorso a nuove soluzioni tecnologiche o a diversi standard di rete, al fine di: (i) migliorare le prestazioni del Servizio; (ii) adeguarsi all'evoluzione tecnologica del settore delle comunicazioni elettroniche; (iii) conformarsi a disposizioni normative o regolamentari; (iv) ottimizzare l'efficienza e la sicurezza della rete. Tali modifiche non comporteranno, salvo quanto previsto dall'art. 10 del presente Contratto, un peggioramento sostanziale delle condizioni economiche o funzionali del Servizio per il Cliente. Resta inteso che il Servizio potrà essere erogato mediante tecnologie differenti rispetto a quelle originariamente previste, purché sia garantita la continuità del Servizio o l'erogazione di un servizio equivalente.

6.4 *Procedura di reclamo.* Qualora il Cliente rilevi un mancato rispetto dei livelli di qualità del Servizio ovvero abbia motivo di contestare addebiti o comportamenti di ALPSIM, potrà presentare reclamo circostanziato, secondo la procedura di seguito descritta, in conformità alla delibera AGCom n. 347/18/CONS (Testo integrato dei procedimenti di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori — TURC) e successive modificazioni:

- il reclamo dovrà specificare: l'utenza interessata, i dati temporali (data e orario del disservizio), le circostanze che hanno dato origine alla contestazione, la documentazione a supporto e ogni ulteriore elemento utile a identificare e descrivere l'oggetto della contestazione;
- il reclamo potrà essere presentato tramite i canali indicati all'art. 12 del presente Contratto;
- il reclamo dovrà essere presentato entro e non oltre novanta (90) giorni dal verificarsi dell'evento contestato ovvero, in caso di reclami relativi a fatture o addebiti, entro sessanta (60) giorni dalla data di scadenza della fattura o dall'addebito contestato;
- ALPSIM risponderà al reclamo entro trenta (30) giorni dal ricevimento, fornendo una risposta motivata e indicando le misure adottate o da adottare. In caso di reclamo fondato, ALPSIM procederà all'eventuale indennizzo o rimborso nel rispetto degli standard previsti dalla propria Carta dei Servizi e dalla normativa AGCom vigente.

6.5 *Esclusione di responsabilità per cause esterne.* ALPSIM non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali malfunzionamenti, interruzioni, degrado delle prestazioni o limitazioni della banda del Servizio dovuti a cause non imputabili ad essa, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- eventi di forza maggiore o cause di impossibilità sopravvenuta ai sensi dell'art. 1256 c.c.;
- eventi atmosferici di particolare gravità (neve, ghiaccio, tempeste, fulmini);
- sovraccarichi della rete di telecomunicazione, fenomeni di congestione o saturazione delle celle radio, nonché guasti o disservizi relativi alla rete di WINDTRE S.p.A. o di altri operatori terzi;
- utilizzo improprio del Servizio da parte del Cliente o interventi non autorizzati sugli apparati;
- malfunzionamenti nei dispositivi del Cliente non forniti da ALPSIM;
- inesatte o incomplete comunicazioni del Cliente relative alla propria ubicazione o alle condizioni tecniche di utilizzo;
- limitazioni derivanti dall'applicazione della fair use policy di cui all'art. 9.6 del presente Contratto.

Il Cliente riconosce e accetta che il Servizio è erogato su rete mobile condivisa e, pertanto, è soggetto a variabilità delle prestazioni in funzione di molteplici fattori, tra cui, a titolo esemplificativo, il numero di utenti contemporaneamente connessi, la copertura radio, le condizioni ambientali e la capacità della rete. Le prestazioni del Servizio sono fornite secondo il principio del "best effort" e non è garantito il raggiungimento costante di specifici livelli di velocità, latenza o qualità del Servizio, salvo quanto eventualmente previsto dalla normativa applicabile o dalla Carta dei Servizi.

6.6 *Garanzia sui dispositivi hardware.* I dispositivi hardware eventualmente forniti da ALPSIM sono coperti dalla garanzia legale di conformità ai sensi della normativa vigente, nonché, ove applicabile, dalla garanzia convenzionale del produttore, secondo i termini e le condizioni dallo stesso previsti. In relazione ai dispositivi ricondizionati forniti da ALPSIM, la garanzia è prestata direttamente da ALPSIM per la durata indicata nell'Offerta commerciale e, in ogni caso, nel rispetto della normativa applicabile. Tale garanzia prevede, a discrezione di ALPSIM, la riparazione o la sostituzione del dispositivo in caso di difetto di conformità. Il Cliente è tenuto a segnalare tempestivamente eventuali difetti o malfunzionamenti al servizio clienti ALPSIM, fornendo una descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata. ALPSIM potrà gestire direttamente le attività di assistenza, riparazione o sostituzione dei dispositivi, ovvero avvalersi di centri di assistenza autorizzati o soggetti terzi incaricati, nel rispetto della normativa vigente. Resta inteso che sono esclusi dalla garanzia i malfunzionamenti derivanti da uso improprio, manomissioni, interventi non autorizzati, negligenza o utilizzo non conforme alle istruzioni fornite. Le attività di riparazione o sostituzione saranno effettuate entro un termine congruo, compatibilmente con la natura dell'intervento e la disponibilità dei dispositivi, nel rispetto della normativa applicabile.

6.7 *Requisiti per l'accesso al Servizio 5G.* Per poter usufruire della connettività in tecnologia 5G, il Cliente dovrà essere in possesso di un dispositivo abilitato al 5G (NSA- Non Standalone o SA- Standalone) compatibile con le specifiche tecniche della rete e trovarsi in un'area coperta dal segnale 5G della rete dell'operatore ospitante. L'accesso alle diverse modalità di rete 5G (NSA o SA) è subordinato, oltre che alla copertura e alle caratteristiche tecniche della rete disponibile nell'area geografica, anche alla tipologia di Offerta commerciale sottoscritta dal Cliente, come indicato nel documento di trasparenza tariffaria. La mappa di copertura 5G è resa disponibile e aggiornata sul sito dell'operatore di rete ospitante e consultabile anche tramite il sito ALPSIM. Il Servizio 5G è attualmente disponibile esclusivamente sul territorio italiano. ALPSIM non garantisce la disponibilità del Servizio 5G, né delle specifiche modalità tecnologiche (NSA o SA), in tutte le aree geografiche del territorio nazionale, in quanto dipendenti dal piano di copertura, dallo sviluppo tecnologico e dalle configurazioni della rete dell'operatore ospitante.

6.8 *Sostituzione della SIM.* ALPSIM si riserva la facoltà di sostituire la SIM fornita al Cliente, mantenendo inalterate le condizioni economiche e contrattuali già in essere, per ragioni tecniche, operative, di sicurezza, evoluzione tecnologica (ivi inclusa l'introduzione di nuovi standard quali eSIM) o adeguamento normativo. La sostituzione della SIM non potrà in alcun caso determinare un peggioramento delle condizioni contrattuali precedentemente concordate né comportare costi aggiuntivi a carico del Cliente, salvo quanto eventualmente previsto nel documento di trasparenza tariffaria. In caso di sostituzione, ALPSIM comunicherà al Cliente, con congruo preavviso ove possibile, le modalità operative per l'esecuzione della sostituzione e le eventuali attività richieste al Cliente. Eventuali identificativi tecnici associati alla SIM sostitutiva potranno essere modificati per esigenze tecniche, senza che ciò incida sulla fruizione del Servizio. ALPSIM si impegna a effettuare le operazioni di sostituzione della SIM con la massima diligenza, limitando per quanto possibile eventuali disservizi e assicurando la continuità del Servizio.

6.9 *Servizio VoIP.* ALPSIM offre, su richiesta del Cliente, un servizio di telefonia su protocollo Internet (VoIP) al corrispettivo mensile indicato nell'Offerta commerciale, comprensivo di chiamate illimitate verso numerazioni fisse e mobili nazionali. Il Servizio VoIP è un servizio opzionale aggiuntivo, strettamente vincolato alla presenza di un piano dati attivo presso ALPSIM: non è possibile attivare o mantenere il Servizio VoIP in assenza di un piano dati attivo, mentre è possibile disattivare il solo Servizio VoIP mantenendo attivo il piano dati.

Attivazione e periodo di prova. Il Servizio VoIP può essere richiesto dal Cliente contestualmente alla sottoscrizione del piano dati o in un momento successivo, ma verrà attivato esclusivamente al termine del periodo di prova gratuita di cui all'art. 3.7 del presente Contratto, ovvero dalla data di conferma del piano dati qualora il periodo di prova sia già decorso.

Funzionamento tecnico. Il Servizio VoIP consente di effettuare e ricevere chiamate telefoniche mediante la trasmissione della voce attraverso la connessione dati (protocollo Internet), anziché tramite la rete telefonica tradizionale. La qualità e la continuità del Servizio dipendono pertanto dalla disponibilità e dalla qualità della connessione dati attiva. Per fruire del Servizio è necessario disporre di un dispositivo compatibile con il protocollo VoIP (quale, a titolo esemplificativo, un cordless VoIP, un telefono IP, un router VoIP, un adattatore analogico ATA o un'applicazione softphone), la cui configurazione e il cui corretto funzionamento sono di esclusiva responsabilità del Cliente. La configurazione del dispositivo avviene tramite i parametri forniti da ALPSIM a seguito dell'attivazione. Il Servizio VoIP può essere configurato su un numero illimitato di dispositivi compatibili. Il piano include una contemporaneità di default, intesa come numero di chiamate simultane attivabili; eventuali contemporaneità aggiuntive sono disponibili ai costi indicati nel documento di trasparenza tariffaria e nel dettaglio costi dell'Offerta commerciale sottoscritta.

Tempistiche di attivazione. Il Servizio VoIP viene attivato il giorno dell'installazione. A seguito dell'attivazione, il team ALPSIM contatterà il Cliente per fornire i parametri di configurazione necessari. Le tempistiche variano in base alla modalità di attivazione scelta:

- **Nuovo numero:** la nuova numerazione sarà attiva entro 2 giorni lavorativi dall'attivazione del Servizio VoIP;
- **Portabilità:** il trasferimento del numero esistente avviene in circa 7-14 giorni lavorativi dall'attivazione del Servizio VoIP. Per avviare la procedura di portabilità è necessario che il Cliente fornisca il codice di migrazione rilasciato dall'operatore cedente. ALPSIM comunicherà al Cliente la data prevista per il passaggio del numero non appena disponibile.

Destinazioni ammesse e traffico non incluso. Il Servizio comprende chiamate illimitate esclusivamente verso numerazioni fisse e mobili nazionali. Trattandosi di un piano prepagato a chiamate illimitate verso destinazioni nazionali, non è

tecnicamente possibile generare costi aggiuntivi: sono pertanto automaticamente bloccate le chiamate verso numerazioni internazionali e verso numerazioni a tariffazione speciale o a sovrapprezzo (quali, a titolo esemplificativo, numerazioni con prefisso 199, 899, 166, 144, 709 e analoghe secondo il Piano Nazionale di Numerazione vigente). Il servizio di trasferimento di chiamata non è disponibile nell'ambito del presente Servizio VoIP.
Attivazione e portabilità. Il Cliente può richiedere l'attivazione del Servizio VoIP tramite assegnazione di una nuova numerazione con prefisso geolocalizzato presso il proprio indirizzo, oppure tramite portabilità di un numero fisso già esistente presso altro operatore, secondo le procedure previste dalla normativa AGCom vigente. In caso di assegnazione di nuovo numero, il prefisso riflette la localizzazione dichiarata dal Cliente al momento dell'attivazione.
Cessazione del piano dati e portabilità del numero. In caso di disattivazione del piano dati, per qualsiasi causa, il Servizio VoIP cesserà contestualmente. Il Cliente avrà facoltà di richiedere la portabilità del proprio numero verso altro operatore entro trenta (30) giorni dalla data di cessazione del piano dati. Decorso inutilmente tale termine senza che sia pervenuta alcuna richiesta di portabilità, ALPSIM procederà alla definitiva dismissione del numero, senza che ciò comporti alcun obbligo o responsabilità in capo ad ALPSIM.
Disattivazione del Servizio VoIP. Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento la disattivazione del solo Servizio VoIP, mantenendo attivo il piano dati, contattando il servizio clienti ALPSIM tramite i canali indicati all'art. 7.2 del presente Contratto. La disattivazione del Servizio VoIP non comporta la cessazione automatica del piano dati, che rimane attivo secondo le condizioni contrattuali in essere. Qualora il Cliente intenda cessare anche il piano dati, dovrà effettuare una distinta richiesta di disattivazione seguendo le procedure standard di cui all'art. 4.2 del presente Contratto.
Chiamate di emergenza. Il Cliente è espressamente informato che, trattandosi di un servizio su protocollo Internet associato a una numerazione geolocalizzata, le chiamate verso i numeri di emergenza (112, 113, 115, 118 e analoghi) vengono instradate al centro di risposta corrispondente al prefisso geografico del numero assegnato, indipendentemente dalla posizione fisica effettiva del chiamante. Il Cliente prende atto di tale limitazione e si impegna a disporre di un mezzo di comunicazione alternativo per le chiamate di emergenza, sollevando ALPSIM da ogni responsabilità per eventuali conseguenze derivanti dal mancato instradamento alla centrale territorialmente competente.

Art. 7 Assistenza, Gestione delle Segnalazioni e Livelli di Servizio
7.1 *Tipologie di assistenza garantite da ALPSIM.* ALPSIM garantisce ai propri Clienti le seguenti tipologie di assistenza:

Assistenza amministrativa: per la gestione di richieste relative ad aspetti commerciali, ordini, attivazione dei Servizi, gestione dell'abbonamento, pagamenti e fatture;
Assistenza tecnica: per la gestione e risoluzione di problematiche inerenti al funzionamento del Servizio (disservizi, guasti).

7.2 *Modalità di segnalazione da parte del Cliente.* Il Cliente si impegna a segnalare eventuali anomalie o malfunzionamenti del Servizio mediante uno dei seguenti canali:

Servizio clienti WhatsApp: 392 5700200
E-mail: info@alpsim.it
Servizio clienti telefonico: 0473 270284

7.3 *Gestione delle segnalazioni e apertura ticket verso l'operatore di rete.* ALPSIM si impegna a prendere in carico le segnalazioni entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione. Qualora, a seguito delle verifiche interne del caso, si rendesse necessario aprire una segnalazione formale nei confronti di WINDTRE S.p.A. in qualità di operatore di rete ospitante, ALPSIM vi provvederà entro 2 giorni lavorativi dalla presa in carico, informando il Cliente dell'avvenuta apertura. I tempi di risoluzione dipendono dall'operatore di rete ospitante e non sono pertanto garantiti da ALPSIM, la quale si impegna tuttavia a mantenere il Cliente aggiornato sullo stato della segnalazione e ad adoperarsi per accelerarne la risoluzione.
7.4 *Soluzioni straordinarie in caso di disservizi gravi o prolungati.* In caso di disservizi di particolare durata o gravità, ALPSIM si riserva la facoltà di adottare, a propria discrezione e in accordo con il Cliente, soluzioni straordinarie di tutela, valutate caso per caso in funzione della durata e della gravità del disservizio, anche in deroga alle condizioni economiche ordinariamente previste dal presente Contratto.

Art. 8 Modalità di Pagamento, Costi di Gestione e Disposizioni Varie
8.1 Per quanto concerne le modalità di pagamento, queste sono riportate nel materiale informativo contrattuale e all'art. 3.3 del presente Contratto. In linea generale, sono accettati i pagamenti mediante conto corrente bancario (SEPA Direct Debit), carta di credito e carte conto dei principali circuiti internazionali. Salvo diversa indicazione contrattuale espressa nell'Offerta, il pagamento del canone relativo al Servizio e/o agli eventuali apparati forniti dovrà essere effettuato dal Cliente in modalità prepagata, con addebito mensile anticipato, secondo il metodo di pagamento indicato al momento della sottoscrizione. Il Cliente si impegna a mantenere valido e operativo il metodo di pagamento indicato per tutta la durata del Contratto, comunicando tempestivamente ad ALPSIM qualsiasi variazione.
8.2 *Costi di gestione e servizi accessori.* Eventuali ulteriori costi di gestione e corrispettivi relativi a servizi accessori o operazioni amministrative potranno essere addebitati al Cliente nei casi previsti e secondo le condizioni economiche indicate nel documento di trasparenza tariffaria vigente, pubblicato sul sito www.alpsim.it e reso disponibile al Cliente in fase di sottoscrizione del Contratto, nonché, ove applicabile, nell'Offerta commerciale o nel Contratto sottoscritto dal Cliente. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tali costi possono includere:
(i) spese di riscossione e recupero degli insoluti, ivi inclusi i costi bancari di restituzione degli addebiti (c.d. "return fee");
(ii) costi di recupero crediti stragiudiziale;
(iii) costi di riattivazione della SIM sospesa per mancato pagamento;
(iv) costi di sostituzione della SIM per smarrimento, furto o danneggiamento imputabile al Cliente;
(v) eventuali costi di spedizione non compresi nell'Offerta;
(vi) costi relativi a operazioni amministrative richieste dal Cliente, quali, a titolo esemplificativo, subentro nella titolarità del Contratto, variazione intestazione o altre modifiche contrattuali. I predetti costi sono determinati e aggiornati nel documento di trasparenza tariffaria e/o nell'Offerta commerciale o nel Contratto sottoscritto, che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto. Eventuali operazioni non standardizzate o non espressamente previste nel documento di trasparenza tariffaria potranno essere soggette a preventivo, che sarà comunicato al Cliente e dallo stesso accettato prima dell'esecuzione dell'attività.
8.3 ALPSIM emetterà la relativa documentazione contabile (ricevuta fiscale o fattura) con periodicità mensile o secondo quanto previsto dall'Offerta, e la trasmetterà al Cliente mediante i canali indicati all'art. 12 ovvero rendendola disponibile nell'area riservata del sito www.alpsim.it. I Clienti Business riceveranno fattura elettronica ai sensi del D.L. n. 119/2018, convertito con L. n. 136/2018.

Art. 9 Uso Corretto dei Servizi, Condotte Vietate, Sospensione e Risoluzione del Contratto
9.1 Il Cliente è pienamente responsabile dell'uso corretto del Servizio e si impegna a non consentire a terzi di utilizzarlo in modo tale da causare danni o perturbare il funzionamento di sistemi informatici, reti di telecomunicazioni o servizi di altri utenti, o in modo lesivo di diritti di terzi, norme di legge o diritti di proprietà intellettuale. Sono espressamente vietate le seguenti pratiche, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: spamming, phishing, pharming, port scanning non autorizzato, denial of service (DoS/DDoS), distribuzione di malware o contenuti illeciti, e qualsiasi altra attività illecita ai sensi della normativa italiana ed europea vigente.
9.2 Il Cliente garantisce che qualsiasi materiale, dato o messaggio diffuso attraverso il Servizio non violi leggi o diritti di terzi, compresi i diritti di proprietà intellettuale, il diritto alla privacy e i diritti della personalità, e che tale materiale sia legalmente detenuto, non abbia contenuti diffamatori, osceni, discriminatori o comunque contrari all'ordine pubblico e al buon costume. Il Cliente si assume ogni responsabilità civile e penale derivante dalla diffusione di tali contenuti e si impegna a manlevare e tenere indenne ALPSIM da ogni conseguenza dannosa, ivi incluse le spese legali sostenute.
9.3 ALPSIM si riserva il diritto di sospendere il Servizio qualora riscontri attività illecite o fraudolente, incluso l'abuso o l'uso improprio dei Servizi a danno di ALPSIM, del Cliente o di terzi, nonché in presenza di violazioni delle presenti condizioni d'uso. In tali casi, ALPSIM potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., con effetto immediato dalla comunicazione scritta al Cliente. La sospensione cautelativa del Servizio non costituisce inadempimento da parte di ALPSIM né dà luogo a diritto di rimborso o indennizzo in capo al Cliente.
9.4 Qualora venga rilevato un uso del Servizio in violazione delle leggi applicabili o del Contratto, o in presenza di volumi di traffico anomalo incompatibili con un utilizzo personale o aziendale, ALPSIM potrà sospendere il Servizio, anche senza preavviso nei casi di urgenza o di particolare gravità, riservandosi la facoltà di risolvere il Contratto e avvalersi di ulteriori rimedi legali previsti dall'ordinamento, ivi inclusa la segnalazione all'Autorità giudiziaria o alle Autorità amministrative competenti.
9.5 Il Cliente è tenuto a utilizzare la SIM e il Servizio secondo buona fede e correttezza, conformemente alla legge vigente e alle presenti condizioni contrattuali. In particolare, il Cliente si impegna a: (i) non rivendere il Servizio a terzi né a costituire attività di intermediazione commerciale del Servizio; (ii) non utilizzare la SIM in apparecchi diversi da quelli autorizzati, come centralini VoIP, sistemi di SIM boxing, apparati di trasformazione o ri-originazione del traffico voce (c.d. "SIM farming"); (iii) non aggirare o tentare di aggirare le limitazioni tecniche imposte dal Contratto o dalla rete; (iv) non accedere a reti, sistemi o dati senza autorizzazione.
9.6 *Fair Use Policy e utilizzo corretto del Servizio.* Il Servizio offerto da ALPSIM è concepito per un utilizzo illimitato del traffico dati, nel rispetto dei principi di buona fede, correttezza e uso personale o aziendale ordinario. ALPSIM non applica limitazioni automatiche o soglie rigide di traffico dati; tuttavia, al fine di garantire la qualità del Servizio e la corretta gestione delle risorse di rete, il Cliente è tenuto a utilizzare il Servizio in modo conforme alla sua destinazione d'uso. Costituiscono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, utilizzi non conformi:
(i) l'impiego del Servizio per attività di rivendita o fornitura a terzi non autorizzata;
(ii) l'utilizzo mediante apparati o configurazioni tecniche finalizzate a generare traffico in modo automatico, massivo o continuativo non compatibile con un utilizzo ordinario;
(iii) pratiche di SIM boxing, SIM farming o analoghe;
(iv) qualsiasi utilizzo che possa compromettere la stabilità o la qualità della rete.
In presenza di utilizzi anomali o non conformi, ALPSIM si riserva la facoltà di contattare il Cliente al fine di verificare le modalità di utilizzo del Servizio e individuare eventuali soluzioni tecniche o commerciali adeguate. In caso di mancata collaborazione o di reiterato utilizzo non conforme, ALPSIM potrà adottare misure proporzionate, ivi inclusa la sospensione o cessazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente. Resta inteso che il Servizio è erogato su rete mobile condivisa e secondo il principio del "best effort", come previsto all'art. 6.4.
9.7 Il Servizio VoIP è concepito per un utilizzo personale o aziendale ordinario. Sebbene preveda chiamate illimitate, il Cliente è tenuto a utilizzarlo in modo conforme alla sua destinazione d'uso e nel rispetto dei principi di buona fede e correttezza. Costituiscono utilizzi non conformi, a titolo esemplificativo: volumi di chiamate anomali o incompatibili con un uso personale o aziendale standard, utilizzo mediante sistemi automatizzati di generazione di chiamate, impiego del

Servizio per attività di call center non autorizzate o rivendita a terzi. In presenza di utilizzi anomali, ALPSIM si riserva la facoltà di contattare il Cliente per verificare le modalità di utilizzo e, in caso di mancata collaborazione o di reiterato utilizzo non conforme, di sospendere o cessare il Servizio, fermo restando il diritto al corrispettivo maturato fino alla data di sospensione.
Il Cliente si impegna altresì a utilizzare il Servizio VoIP in modo conforme alla legge e alla buona fede, astenendosi da qualsiasi utilizzo illecito o abusivo, ivi inclusi a titolo esemplificativo spam telefonico, robocalling e telemarketing non autorizzato. In caso di utilizzo non conforme, ALPSIM si riserva il diritto di sospendere o cessare il Servizio VoIP con effetto immediato, fermo restando il diritto al corrispettivo maturato fino alla data di sospensione.

Art. 10 Modifica del Contratto e Disciplina del Rapporto
10.1 *Diritto di modifica unilaterale.* ALPSIM si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del Contratto, incluse le condizioni economiche, per giustificato motivo, dando preavviso scritto al Cliente di almeno trenta (30) giorni rispetto alla data di entrata in vigore delle modifiche, conformemente all'art. 109 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. La comunicazione delle modifiche sarà effettuata mediante i canali indicati all'art. 12 del presente Contratto e, ove previsto dalla normativa, tramite inserzione nella bolletta o avviso equivalente. La comunicazione indicherà: (i) la natura della modifica; (ii) la data di entrata in vigore; (iii) il diritto del Cliente di recedere senza penali qualora la modifica sia in senso peggiorativo; (iv) le modalità di esercizio del recesso.
10.2 In caso di modifiche peggiorative delle condizioni contrattuali, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza penali e senza costi di disattivazione, entro trenta (30) giorni dalla comunicazione delle modifiche, mediante raccomandata A.R. o PEC indirizzata ad ALPSIM secondo le modalità di cui all'art. 12. Decorso tale termine senza che il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, le modifiche si intenderanno accettate e avranno piena efficacia contrattuale. Non costituiscono modifiche peggiorative ai sensi del presente articolo: (i) le variazioni dell'aliquota IVA disposte per legge; (ii) le variazioni conseguenti a obblighi normativi o regolamentari; (iii) le variazioni migliorative delle condizioni economiche o tecniche del Servizio.
10.3 Il Cliente non può cedere a terzi il Contratto, né i diritti e gli obblighi da esso derivanti, senza il preventivo consenso scritto di ALPSIM. ALPSIM potrà cedere il Contratto, previa comunicazione al Cliente con preavviso di almeno trenta (30) giorni, a società controllanti, controllate o collegate, ovvero nell'ambito di operazioni di fusione, scissione o cessione di ramo d'azienda, purché ciò non comporti modifiche peggiorative delle condizioni contrattuali per il Cliente.
10.4 Per quanto non espressamente previsto dal Contratto, si applicheranno le disposizioni del Codice Civile in materia di contratti di somministrazione (artt. 1559 e seguenti c.c.) e, per i Clienti Consumer, le disposizioni del Codice del Consumo (D.Lgs. n. 206/2005) e del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. n. 259/2003 e successive modificazioni).

Art. 11 Legge Applicabile, Foro Competente e Risoluzione delle Controversie
11.1 *Legge applicabile e foro competente.* Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.
Per tutte le controversie derivanti dal Contratto o dalla fornitura del Servizio, il foro competente sarà determinato come segue:

- per i Clienti Consumer: il foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del Cliente al momento dell'instaurazione del giudizio, ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. u) del Codice del Consumo;
- per i Clienti Business: il foro esclusivo sarà quello di Bolzano, con espressa rinuncia a ogni altro foro eventualmente competente.

11.2 *Tentativo obbligatorio di conciliazione.* Prima di intraprendere qualsiasi azione giudiziaria, il Cliente è tenuto a esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi ai Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom) territorialmente competenti, ai sensi della delibera AGCom n. 203/18/CONS e successive modificazioni. La procedura di conciliazione costituisce condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria ai sensi della normativa vigente. Il Cliente potrà avviare la procedura di conciliazione tramite la piattaforma ConciliaWeb messa a disposizione dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom). In alternativa, il Cliente potrà avvalersi degli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie accreditati presso AGCom. Qualora il tentativo di conciliazione non vada a buon fine entro i termini previsti dalla normativa vigente, le parti potranno adire l'autorità giudiziaria ordinaria.

Art. 12 Comunicazioni
12.1 *Comunicazioni del Cliente ad ALPSIM.* Tutte le comunicazioni formali indirizzate ad ALPSIM, ivi incluse le comunicazioni di recesso, i reclami e le contestazioni, dovranno essere inviate mediante uno dei seguenti canali:

- area personale riservata MYAREA, ove disponibile, secondo le modalità ivi previste.
- posta raccomandata con avviso di ricevimento, indirizzata alla sede legale: ALPSIM S.r.l., Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ);
- posta elettronica certificata (PEC), all'indirizzo: customers.alpsim@pec.it;

Le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica ordinaria (email non certificata) o tramite sistemi di messaggistica istantanea, ivi incluso WhatsApp, saranno comunque prese in carico da ALPSIM, ma avranno efficacia giuridica solo previa verifica dell'identità del Cliente e conferma espressa di ricezione da parte di ALPSIM. Eventuali riscontri o comunicazioni da parte di ALPSIM tramite i medesimi canali non costituiscono, di per sé, conferma di validità della richiesta né implicano la sua accettazione, potendo ALPSIM richiedere al Cliente di trasmettere la comunicazione attraverso uno dei canali formali sopra indicati. In assenza di conferma espressa di ricezione, la comunicazione non potrà considerarsi validamente ricevuta ai fini contrattuali e il Cliente è tenuto a trasmetterla mediante uno dei canali formali sopra indicati.
12.2 *Comunicazioni di ALPSIM al Cliente.* Le comunicazioni da parte di ALPSIM saranno inviate ai recapiti forniti dal Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto, inclusi indirizzo email, PEC (ove disponibile) e numero di telefono cellulare. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente ad ALPSIM qualsiasi variazione dei propri recapiti, sollevando ALPSIM da ogni responsabilità per mancate notifiche derivanti dall'omessa comunicazione di variazioni.
12.3 *Canale preferenziale di comunicazione***.** Il Cliente prende atto che ALPSIM utilizza, quale principale canale di comunicazione operativa e informativa per le comunicazioni ordinarie, l'applicazione di messaggistica istantanea WhatsApp (Meta Platforms Ireland Ltd.). Al fine di garantire una gestione efficiente e tempestiva delle comunicazioni, il Cliente è invitato a installare e mantenere attiva tale applicazione sul numero di telefono cellulare indicato in sede di sottoscrizione del Contratto. L'utilizzo di WhatsApp consente una comunicazione rapida e diretta con il Cliente e rappresenta il canale preferenziale adottato da ALPSIM per le comunicazioni operative.
12.4 *Ulteriori canali e validità delle comunicazioni.* ALPSIM si riserva la facoltà di utilizzare ulteriori canali di comunicazione, quali posta elettronica ordinaria, SMS o comunicazioni cartacee. L'utilizzo di WhatsApp quale canale preferenziale avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR e D.Lgs. n. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018). Resta inteso che le comunicazioni aventi rilevanza giuridica continuano a essere disciplinate dalle disposizioni di cui all'art. 12.1 del presente Contratto.
12.5 *Responsabilità del Cliente per i canali di comunicazione***.** Il Cliente prende atto dell'importanza di mantenere attivo e funzionante il numero di telefono cellulare indicato in sede di sottoscrizione del Contratto, al fine di garantire la regolare ricezione delle comunicazioni operative inviate da ALPSIM tramite i canali digitali adottati, incluso WhatsApp. In caso di mancata installazione, disattivazione o mancato utilizzo dell'applicazione WhatsApp, ovvero di indisponibilità o non aggiornamento del numero di telefono indicato, il Cliente potrebbe non ricevere tempestivamente le comunicazioni operative relative al Servizio. In tali casi, ALPSIM non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali disguidi o ritardi nella ricezione delle comunicazioni, qualora gli stessi siano imputabili a condotte o omissioni del Cliente.
12.6 *Comunicazioni aventi rilevanza legale.* Resta inteso che tutte le comunicazioni che, per espressa previsione normativa o contrattuale, devono essere trasmesse mediante specifici canali formali (quali, a titolo esemplificativo, raccomandata A.R., posta elettronica certificata (PEC), SMS informativi o altri strumenti previsti dalla normativa o dalle delibere AGCom), saranno effettuate da ALPSIM nel rispetto delle modalità prescritte dalla normativa vigente. Tali comunicazioni prevalgono, ove richiesto dalla legge, sui canali di comunicazione operativa di cui ai precedenti articoli.

Art. 13 Tutela e Trattamento dei Dati Personali
(Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 — GDPR)
13.1 *Titolare del trattamento.* In ottemperanza alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR") e del D.Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018, ALPSIM S.r.l., con sede legale in Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ), P.IVA n. 03135380214, in qualità di **Titolare del Trattamento**, informa il Cliente che i dati personali forniti saranno trattati con la massima riservatezza, in modo lecito, corretto e trasparente, e conformemente alle normative vigenti in materia. Per eventuali comunicazioni relative al trattamento dei dati personali, il Cliente potrà contattare il Titolare del Trattamento agli indirizzi indicati all'art. 12 del presente Contratto.
13.2 *Base giuridica del trattamento.* Il trattamento dei dati personali del Cliente è effettuato sulla base delle seguenti basi giuridiche, ai sensi dell'art. 6 GDPR: (i) **esecuzione del Contratto** (art. 6, par. 1, lett. b GDPR): il trattamento è necessario per la conclusione e l'esecuzione del presente Contratto e per l'erogazione del Servizio; il conferimento dei dati è condizione necessaria per la stipula del Contratto e il rifiuto a fornirli comporta l'impossibilità di procedere; (ii) **adempimento di obblighi legali** (art. 6, par. 1, lett. c GDPR): il trattamento è necessario per adempiere a obblighi previsti dalla legge, dalla normativa AGCom e dalle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria; (iii) **legittimo interesse** (art. 6, par. 1, lett. f GDPR): il trattamento è effettuato nei limiti del legittimo interesse di ALPSIM, ad esempio per la prevenzione delle frodi e la tutela dei propri diritti contrattuali; (iv) **consenso esplicito** (art. 6, par. 1, lett. a GDPR): per le finalità di marketing, profilazione e comunicazione commerciale, ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso, liberamente e in modo specifico, secondo quanto indicato nell'informativa privacy estesa disponibile sul sito www.alpsim.it.
13.3 *Finalità del trattamento.* I dati personali raccolti saranno trattati per le seguenti finalità: (i) conclusione, gestione ed esecuzione del Contratto e del Servizio, incluse le attività di fatturazione e riscossione dei corrispettivi; (ii) adempimento degli obblighi di legge, regolamentari e delle disposizioni impartite dalle Autorità; (iii) tutela dei diritti contrattuali di ALPSIM, ivi incluso il recupero dei crediti; (iv) assistenza tecnica e commerciale al Cliente (customer care); (v) invio di comunicazioni di servizio relative al Contratto; (vi) finalità di marketing diretto e profilazione commerciale, previo consenso esplicito del Cliente. Tali attività potranno essere svolte direttamente da ALPSIM o da soggetti terzi nominati Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, nel rispetto delle normative vigenti.
13.4 *Modalità e durata del trattamento.* ALPSIM garantisce che i dati personali del Cliente saranno trattati con strumenti informatici e/o cartacei, nel rispetto delle misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR, al fine di prevenire accessi non autorizzati, alterazioni, divulgazioni o distruzioni accidentali. I dati personali saranno conservati per il periodo strettamente necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti e comunque: (i) per tutta la durata del Contratto e per i successivi dieci (10) anni per gli adempimenti fiscali e contabili; (ii) per il periodo previsto dalla normativa vigente in materia di telecomunicazioni per i dati di traffico; (iii) fino alla revoca del consenso per i dati trattati a tale base giuridica.
13.5 *Comunicazione e trasferimento dei dati.* I dati personali del Cliente potranno essere comunicati a: (i) soggetti che svolgono funzioni strumentali o connesse

all'esecuzione del Contratto (es. corrieri, istituti di pagamento, centri di assistenza tecnica), nominati Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR; (ii) soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge o su disposizione dell'Autorità (es. Autorità Giudiziaria, AGCom, Agenzia delle Entrate); (iii) operatori di rete fissa, nella misura necessaria all'erogazione del Servizio. I dati non saranno diffusi a terzi per finalità diverse da quelle indicate. ALPSIM garantisce che tutti i trattamenti di dati personali, ivi incluse le attività svolte da soggetti terzi nominati Responsabili del trattamento, avvengono esclusivamente all'interno del territorio dell'Unione Europea. Nessun dato personale del Cliente viene trasferito verso Paesi terzi extra-UE.

13.6 *Diritti dell'interessato.* Il Cliente potrà esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli artt. 15-22 del GDPR, e in particolare: (i) diritto di accesso ai dati personali (art. 15); (ii) diritto di rettifica dei dati inesatti (art. 16); (iii) diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio") (art. 17); (iv) diritto di limitazione del trattamento (art. 18); (v) diritto alla portabilità dei dati (art. 20); (vi) diritto di opposizione al trattamento (art. 21); (vii) diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. Le richieste relative all'esercizio dei predetti diritti dovranno essere inviate ad ALPSIM agli indirizzi indicati all'art. 12 del presente Contratto ovvero tramite le modalità indicate nell'informativa privacy estesa consultabile sul sito www.alpsim.it. ALPSIM risponderà alle richieste entro trenta (30) giorni dalla ricezione, salvo proroga nei casi previsti dall'art. 13, par. 3 del GDPR. In caso di violazione dei propri diritti, il Cliente ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

DICHIARAZIONE DI ACCETTAZIONE

(ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile)

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di aver letto, compreso e accettato le presenti Condizioni Generali di Contratto e, in particolare, di aver preso specifica visione delle seguenti clausole:

- **Art. 1** (Oggetto del Contratto);
- **Art. 2** (Accettazione della Richiesta e Conclusione del Contratto);
- **Art. 3** (Corrispettivi, Modalità di Pagamento e Condizioni Economiche);
- **Art. 4** (Durata del Contratto, Recesso, Numero di Telefono della SIM e Portabilità);
- **Art. 5** (Fornitura delle Apparecchiature);
- **Art. 6** (Modalità di Erogazione del Servizio, Qualità, Malfunzionamenti e Reclami);
- **Art. 7** (Assistenza, Gestione delle Segnalazioni e Livelli di Servizio);
- **Art. 8** (Modalità di Pagamento, Costi di Gestione e Disposizioni Varie);
- **Art. 9** (Uso Corretto dei Servizi, Condotte Vietate, Sospensione e Risoluzione del Contratto);
- **Art. 10** (Modifica del Contratto e Disciplina del Rapporto);
- **Art. 11** (Legge Applicabile, Foro Competente e Risoluzione delle Controversie);
- **Art. 12** (Comunicazioni);
- **Art. 13** (Tutela e Trattamento dei Dati Personali).

Il Cliente dichiara inoltre di aver ricevuto e preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, nonché della Carta dei Servizi e del documento di trasparenza tariffaria.