

Condizioni Generali di Contratto

Art. 1 Oggetto del Contratto

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("CGC") regolano il rapporto contrattuale fra Optima Italia Spa ("Optima") e l'Utente ("Cliente") e hanno per oggetto le norme che disciplinano la fornitura di servizi di comunicazione da rete mobile ("Servizi Mobile") e dei servizi aggiuntivi richiesti dal Cliente, secondo le caratteristiche tecniche ed economiche indicate nei documenti contrattuali. Il Contratto per la fornitura dei Servizi Mobile ("Contratto") è costituito da: a) Proposta irrevocabile di Contratto; b) Condizioni Generali di Contratto; c) Offerta economica; d) Informativa relativa al diritto di ripensamento ex D. Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 "Codice del Consumo" e s.m.i. (solo in caso di Clienti Privati); e) Nota informativa di cui all'Allegato A alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni ("AGCOM") n. 487/18/CONS "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" del 16 ottobre 2018 pubblicata sul sito www.agcom.it il 2 novembre 2018 e s.m.i.; f) Carta Servizi di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 e alla delibera Agcom n. 154/12/CONS del 29 marzo 2012 e s.m.i.; g) Eventuali allegati tecnici; h) Modulo per inserimento/modifica/revoca dati negli elenchi telefonici; i) Informativa ai sensi dell'allegato 8 del D. Lgs. n. 259/2003 "Codice delle Comunicazioni Elettroniche" e s.m.i.; l) Regolamenti di eventuali promozioni attive.

1.2 Il Cliente è consapevole che qualora il Contratto stipulato con Optima richieda il trasferimento delle utenze da altro operatore, ciò comporta l'interruzione del rapporto giuridico con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento e l'instaurazione, usufruendo della prestazione di MNP, di un rapporto giuridico con Optima con la conseguente attivazione del numero sulla rete mobile utilizzata da quest'ultima.

1.3 Il Cliente è stato informato che l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento non comporta il ripristino automatico del rapporto contrattuale con il precedente fornitore: una volta avviata la procedura di MNP, infatti, la richiesta di portabilità non può essere revocata. In caso di ripensamento, il Cliente può chiedere di portare nuovamente il numero verso l'operatore che sta lasciando o verso qualunque altro operatore.

1.4 Salvo diversamente pattuito e previsto dalla normativa vigente, la sottoscrizione del presente Contratto non comporta invece l'automatica risoluzione del contratto con il precedente operatore, in riferimento a servizi aggiuntivi e/o opzionali che prevedano l'addebito di rate di acquisto o canoni di noleggio di dispositivi consegnati dal precedente operatore. Il Cliente resta l'unico responsabile del contratto stipulato con il precedente operatore relativamente ad eventuali obblighi e oneri a Suo carico derivanti dal contratto (a titolo esemplificativo: recesso, disdetta, penali, costi di disattivazione ecc.).

1.5 Optima fornisce i Servizi Mobile, secondo i propri standard tecnici, nelle aree coperte dalla rete dell'Operatore reale, nonché in quelle coperte dalle reti degli Operatori nazionali con i quali abbia concluso eventuali accordi di Roaming nazionale e degli Operatori esteri con i quali abbia concluso accordi di Roaming internazionale, nei limiti della loro operatività, nel rispetto delle prescrizioni, legislative ed amministrative, vigenti in materia. Optima non assume alcun obbligo nei confronti del Cliente relativamente all'estensione ed all'operatività delle reti degli operatori nazionali ed esteri, se non quelli previsti dalle prescrizioni, legislative ed amministrative vigenti in materia. Optima rende conoscibili al Cliente, sul proprio sito web e/o attraverso comunicazioni individuali, le aree coperte dalla rete dell'Operatore reale o da quella di altri Operatori nazionali con cui intercorrono accordi di Roaming nazionale e la lista degli Operatori dei Paesi con i quali intercorrono accordi di Roaming internazionale. Per salvaguardare la qualità dei servizi offerti ai propri clienti e nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi, Optima si riserva di ottimizzare le risorse di rete, limitando modalità di utilizzo da parte dei Clienti tali da pregiudicare le prestazioni della rete stessa.

1.6 Con il Servizio Mobile non è possibile chiamare, navigare e inviare SMS/MMS nelle rotte aree e marittime anche nazionali e utilizzare servizi premium in roaming.

Art. 2 Definizioni

2.1 Ai fini delle Condizioni di Contratto, si intendono per: a) Carta SIM (User Service Identity Module): l'applicazione residente sulla carta Optima, utilizzabile esclusivamente in combinazione con Terminali compatibili, per accedere ai Servizi Mobile con le apposite misure di sicurezza previste dagli standard dei servizi offerti. La Carta SIM Optima non è abilitata al funzionamento con apparecchiature telefoniche omologate e compatibili esclusivamente con gli standard tecnici GSM e/o GPRS; b) Codici Personali: (I) PIN (Personal Identity Number) - codice numerico associato alla Carta SIM che consente al Cliente di accedere all'applicazione residente sulla carta stessa; (II) PUK (Personal Unblocking Key) - codice numerico associato alla Carta SIM che consente al Cliente di accedere all'applicazione residente sulla carta stessa nel caso di errato inserimento per tre volte consecutive del codice PIN; (III) Username - identificativo alfanumerico univoco che consente al Cliente l'accesso ai Servizi Mobile protetti da autenticazione; (IV) Password - codice alfanumerico che, in associazione allo Username, consente al Cliente l'accesso ai Servizi Mobile protetti da autenticazione; c) Credito Residuo: credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della SIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio previste o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo, d) Donating: operatore di telecomunicazione che, relativamente al servizio di portabilità del numero, si configura come soggetto cedente il numero del Cliente. e) Numerazione telefonica: per l'attivazione del Servizio Mobile Optima assegna al Cliente il numero telefonico riportato sulla Carta SIM. f) Operatore Reale "MNO" (Mobile Network Operator): operatore proprietario della rete d'accesso e di tutte le infrastrutture necessarie per fornire i servizi Mobile che ha stretto un accordo con l'Operatore MVNO; g) Operatore MVNO (Mobile Virtual Network Operator): è l'operatore che fornisce i servizi Mobile e che gestisce interamente il servizio offerto tramite la rete d'accesso dell'operatore mobile reale MNO con cui ha stretto un accordo (MNO) proprietario di tutte le infrastrutture necessarie per fornire tali servizi; h) Portabilità del numero (MNP): servizio che consente al Cliente di cambiare operatore di telefonia mobile, mantenendo lo stesso numero di telefono; i) Recipient: operatore di telecomunicazione che, relativamente al servizio di portabilità del numero, si configura come il soggetto che acquisisce il numero del Cliente da altro operatore di telecomunicazioni; l) Roaming: la possibilità per il Cliente di fruire di Servizi MOBILE anche in aree non coperte dalla rete di Optima, in virtù dei relativi accordi tra quest'ultima ed altri operatori nazionali ed internazionali; m) Servizi Mobile: servizi prepagati di telefonia e comunicazione elettronica in mobilità (traffico voce in entrata e in uscita, dati, SMS e MMS) mediante l'impiego della tecnologia Mobile, nonché dei servizi supplementari, forniti da Optima nelle aree coperte dalla rete dell'Operatore di riferimento e/o in Roaming, ove il terminale sia compatibile con lo specifico standard dei Servizi e di Roaming. L'elenco dei Servizi Supplementari è disponibile sul sito aziendale. Optima potrebbe non fornire i servizi supplementari di videocall e messaggi di callforwarding. Il Servizio Optima non è abilitato a connessioni di rete tramite tecnologie superiori allo standard di telefonia Mobile 4G+; n) Traffico Anomalo: si intende l'utilizzo improprio o illecito dei Servizi Mobile così come definito dall'art. 14 comma 1 e 2 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". Si presume configurarsi la fattispecie "Traffico Anomalo" anche quando il traffico generato dall'utenza del Cliente supera il tetto di spesa previsto dal Cliente o dal Contratto oppure la media dei suoi consumi storici. Come previsto dalla normativa vigente, il Cliente può scegliere una soglia massima di spesa da comunicare per iscritto all'operatore. In tali casi, previo avviso, l'operatore è tenuto a bloccare i Servizi forniti in attesa di verifiche anche qualora il Cliente ne richieda esplicitamente la riattivazione; o) Piano Base: dettaglio delle tariffe previste dall'Operatore per il traffico a consumo, pubblicato di volta in volta sul sito optimaitalia.com nella sezione "Trasparenza Tariffaria".

Art. 3 Perfezionamento del Contratto.

3.1 Il Cliente, con la stipula, anche digitale o telematica, del presente Contratto dichiara: 1) di aver ricevuto, ogni documento indicato nel precedente punto 1.1.; 2) di aver espressamente acconsentito a ricevere ogni documento indicato nel precedente punto 1.1 e le comunicazioni di Optima su supporto durevole; 3) di aver ricevuto tutte le informazioni preliminari in merito al Contratto previste dal Codice del Consumo, dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dall'Accordo Quadro per l'applicazione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile; 4) di aver letto e compreso le condizioni di Contratto; 5) di essere stato informato riguardo alla disponibilità del servizio di Trasparenza Tariffaria e delle modalità per poterne usufruire.

3.2 Il Cliente assume la responsabilità per la veridicità e correttezza di tutti i dati forniti, manlevando e tenendo indenne Optima da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri, anche in relazione alle richieste di applicazione di regimi fiscali differenti.

3.3 Fatta salva la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento nei termini e secondo le modalità indicate al successivo articolo e nella Informativa di cui al precedente art. 1.1 lett. i), il Cliente, attraverso la Proposta irrevocabile di Contratto, che potrà essere raccolta anche telefonicamente mediante registrazione vocale come previsto dalla normativa vigente, richiede ad Optima, che si riserva il diritto di accettare (anche mediante fatti concludenti quali, a titolo esemplificativo: invio di comunicazioni di benvenuto o di documentazione contrattuale) o rifiutare, la fornitura del Servizio Mobile e di tutti i servizi connessi ed accessori allo stesso. In ogni caso Optima non procederà all'attivazione, senza che sia tenuta a fornire di ciò idonea comunicazione, qualora: I) il Cliente risulti inadempiente verso Optima; II) il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia assoggettato a procedure concorsuali o versi comunque in stato di insolvenza e/o decozione; III) il Cliente non abbia trasmesso i dati o la documentazione richiesta seppur sollecitato.

Art. 4 Durata del Contratto, disdetta e recesso

4.1 Salvo diversamente pattuito il presente Contratto ha durata di 12 mesi a decorrere dalla data di attivazione della Carta SIM. In caso di adesione a promozioni a tempo determinato, alla scadenza del termine di durata indicato nell'offerta commerciale cesserà l'efficacia di ogni promozione attiva con conseguente automatica trasformazione dell'offerta nella corrispondente offerta mensile Mobile con addebito del costo del pacchetto sul credito residuo (tariffe su www.optimaitalia.com). Almeno due mesi prima della scadenza del termine di durata del Contratto, Optima comunicherà al Cliente alternativamente: a) disdetta (anche parziale) del contratto; b) informa il cliente circa la fine dell'impegno contrattuale e propone, alternativamente, o un rinnovo del contratto a nuove condizioni o una proroga contrattuale alle condizioni economiche precedentemente applicate.

4.2 Il Cliente finale che intenda cambiare fornitore senza disattivare l'utenza, ha il diritto di recedere, anche parzialmente, dai singoli Servizi del presente Contratto in qualsiasi momento e senza penali, salvo i costi per la disattivazione dei servizi di comunicazione elettronica indicati nella Nota Informativa di cui alla delibera AGCOM n. 487/18/CONS, o comunque sul sito aziendale nella pagina dedicata alla Trasparenza Tariffaria. In caso di recesso per cambio venditore, il venditore uscente deve ricevere la relativa comunicazione secondo le tempistiche e modalità definite dalla Delibera 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla Delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" del 6 giugno 2007 pubblicata sul sito www.agcom.it il 7 giugno 2007 e s.m.i.

4.3 Il Cliente finale che intenda disattivare completamente l'utenza o i servizi accessori abbinati all'Offerta ha diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza penali, salvo i costi per la disattivazione dei servizi di comunicazione elettronica indicati nella Nota Informativa di cui alla delibera AGCOM n. 487/18/CONS (o comunque sul sito aziendale nella pagina dedicata alla Trasparenza Tariffaria) inviando comunicazione scritta a Optima con termine di preavviso di 30 giorni decorrente dalla data di ricezione da parte di Optima della relativa comunicazione.

4.4 La disdetta o il recesso contrattuale per disattivazione dell'utenza dovranno essere comunicati a Optima in forma scritta con le modalità indicate al successivo art. 21 o nelle altre modalità eventualmente previste dalla normativa vigente.

4.5 Con il ricevimento della comunicazione di recesso del Cliente, Optima sarà legittimata ad interrompere la fornitura del Servizio Mobile che il Cliente intende cessare nel rispetto dei termini di preavviso indicati ai punti precedenti. A seguito di recesso contrattuale, Optima addebiterà al Cliente, oltre ad eventuali costi di disattivazione, l'intera quota mensile del Servizio cessato a prescindere dalle quantità di traffico, non ancora utilizzato nonché, in un'unica soluzione, il saldo degli importi oggetto di rateizzazione. Alcuna responsabilità sarà pertanto ascrivibile ad Optima nel caso in cui il Cliente e/o terzi subiscano danni derivanti dall'interruzione del servizio, salvo nel caso in cui il Cliente abbia espressamente manifestato la volontà di passare ad altro fornitore. In tal caso, onde evitare disservizi in fase di migrazione verso altro fornitore, Optima sarà tenuta a mantenere il servizio attivo fino al completamento del processo migrazione, con conseguente addebito dei costi del Servizio fornito fino alla data di passaggio ad altro fornitore.

4.6 Diritto di recesso per ripensamento (solo per i Clienti Privati). Qualora il presente Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dal D. lgs. 206 del 2005 e s.m.i., il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento entro i 14 giorni successivi alla conclusione del Contratto o entro 30 giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione del consumatore. Qualora il cliente receda dal Contratto, dopo aver esplicitamente richiesto che la prestazione del Servizio inizi durante il periodo di recesso ("Attivazione Immediata"), sarà tenuto al versamento di un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui ha informato Optima della sua volontà di recedere dal Contratto. In particolare, sarà addebitata la quota parte del costo dell'offerta relativo al periodo di fruizione del Servizio Mobile e l'eventuale traffico effettuato e non incluso nell'offerta, oltre che eventuali costi di spedizione. Il Cliente, con la sottoscrizione della Proposta di Contratto riconosce che una volta che la fornitura sarà attivata a seguito della richiesta di Attivazione Immediata il contratto è da considerarsi interamente eseguito dal professionista, non avrà più il diritto di recesso. Sarà possibile recedere utilizzando la modulistica messa a disposizione da Optima anche pubblicata sul sito optimaitalia.com oppure tramite comunicazione nella quale viene chiaramente manifestata la volontà di esercitare il diritto di ripensamento. La comunicazione di recesso potrà essere inoltrata tramite i canali indicati al successivo art. 21.1 delle presenti Condizioni Generali di Contratto (farà fede la data di ricezione della comunicazione da parte di Optima). L'eventuale esercizio del diritto di ripensamento non comporta il ripristino automatico del rapporto contrattuale con il precedente fornitore.

4.7 Optima ha facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto concluso con un Cliente in qualsiasi momento e senza oneri, inviando comunicazione scritta al Cliente a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento con termine di preavviso di tre mesi decorrente dalla relativa comunicazione.

Art. 5 Rendicontazione e modalità di pagamento

5.1 Il Cliente si obbliga a corrispondere i corrispettivi dovuti in ragione del presente Contratto secondo le modalità e i termini indicati nell'Offerta Commerciale. Salvo diversamente pattuito il costo del servizio sarà addebitato sul Credito Residuo.

5.2 Il Cliente, all'atto della stipula del Contratto, indica le modalità di pagamento scelta tra quelle messe a disposizione da Optima. Tutti gli importi dovuti dal Cliente da intendersi al netto dell'imposta sul valore aggiunto se non specificato altrimenti.

5.3 Optima rende disponibile al Cliente, tramite l'area Clienti del sito www.optimaitalia.com, una rendicontazione mensile del Servizio Mobile.

5.4 Optima imputerà al Cliente i costi di spedizione del rendiconto qualora questa venga richiesta la spedizione in formato cartaceo.

Art. 6 Altri oneri a carico del Cliente

6.1 Oltre al canone indicato nell'offerta commerciale, sono a carico Cliente: i) il costo della Carta SIM e/o di attivazione del Servizio Mobile indicato nella Offerta commerciale, ii) tutti i costi dei servizi forniti non inclusi nel canone secondo le tariffe elencate sul sito www.optimaitalia.com (ovvero: consumi oltre soglia, traffico verso numerazioni speciali o non geografiche, traffico verso numeri di Assistenza Clienti di altri operatori, traffico verso numeri internazionali ecc), iii) i costi di noleggio/acquisto dei dispositivi eventualmente forniti da Optima, iv) gli oneri previsti dalle Autorità, e/o da altri fornitori non inclusi nel canone, v) altri oneri dovuti in ragione del presente Contratto (a titolo esemplificativo: costi per recesso anticipato, spese di spedizione, penali, interessi, costi di disattivazione e migrazione ecc., come specificati sul sito www.optimaitalia.com).

Art. 7 Mancato Pagamento

7.1 Il Cliente si impegna al pagamento del totale degli importi dovuti in virtù del presente Contratto. Non sono ammessi pagamenti parziali, incluso in caso di contestazioni, salvo diversamente pattuito per iscritto tra le parti.

7.2 In caso di mancato pagamento Optima ha facoltà di sospendere la fornitura del Servizio Mobile.

Art. 8 Unità di Credito telefonico

8.1 È possibile attivare su una Carta SIM unità di credito telefonico, corrispondenti ad un importo predeterminato tramite i canali messi a disposizione da Optima (Sisal, Lottomatica, App, Area Clienti ecc.) oppure tramite ricarica automatica con addebito ricorrente su carta di credito. Dell'attivazione di ogni singola unità di credito telefonico viene dato tempestivo avviso mediante SMS. Salvo diversa richiesta del Cliente, in caso di attivazione di una nuova unità di credito telefonico si presume confermato, se disponibile, il piano telefonico attivo per le precedenti unità di credito telefonico. A seguito della sostituzione del piano inizialmente prescelto, il nuovo piano si applicherà automaticamente anche alle unità di credito telefonico, o alle porzioni di esse ancora non fruite, anche nel caso di voltura dell'utenza da parte di terzi sullo stesso numero telefonico. Il Cliente può fruire dei servizi fino alla misura corrispondente all'unità di credito telefonico accreditata, secondo il proprio piano e le condizioni generali dei singoli Servizi. Le unità di credito telefonico appostate e programmate presso i sistemi informatici non sono soggette ad alcun termine di scadenza per la loro fruizione, ai sensi dell'art. 1, comma 1, L. 40/07. Il Cliente può accertare in ogni momento, presso i sistemi informativi Optima, la data di attivazione e l'importo eventualmente ancora disponibile di Credito Residuo.

8.2 Ove, per qualsiasi causa, il Cliente fruisca dei Servizi in misura superiore alle unità di credito disponibili, il corrispettivo dovuto sarà imputato alle unità di credito telefonico successivamente attivate, fatto salvo qualsiasi altro mezzo di legittimo esercizio della pretesa di Optima al pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente; in egual modo, in caso di incapienza, anche parziale, del Credito Residuo rispetto al piano tariffario mensile indicato nell'Offerta Commerciale, Optima eroderà l'importo disponibile sul Credito Residuo e imputerà il saldo alle unità di credito telefonico successivamente attivate. In tal caso il Servizio resterà sospeso fino al saldo del piano tariffario mensile.

8.3 In caso di insufficienza dell'unità di credito telefonico, il servizio resterà parzialmente sospeso e il Cliente potrà soltanto ricevere chiamate sul territorio nazionale. Le condizioni dei piani possono prevedere una quantità minima di unità di credito telefonico richiesta per l'attivazione.

8.4 La Carta SIM verrà disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi 12 mesi dalla data dell'ultima attivazione di unità di credito telefonico; nell'ultimo mese prima della disattivazione il Cliente potrà solamente ricevere chiamate vocali sul territorio nazionale. La disattivazione della Carta SIM trascorsi 12 mesi dalla data dell'ultima attivazione di unità di credito non comporta la cessazione della numerazione associata, ma solo la sua disattivazione. Il numero di telefono rimane a disposizione del Cliente per i successivi dodici mesi dalla disattivazione della Carta SIM Ricaricabile (e dunque per complessivi ventiquattro mesi dalla data dell'ultima Ricarica), salvi eventuali diversi termini previsti dalle specifiche condizioni del piano telefonico/ opzione attivo sulla Carta SIM Ricaricabile. Scaduto tale periodo la numerazione non potrà essere riattivata. Le modalità per riattivare la numerazione sono disponibili sul sito www.optimaitalia.com. L'attivazione di una nuova unità di credito telefonico estende di dodici mesi il periodo di validità della Carta SIM. Alla nuova unità di credito telefonico ed a quelle ancora disponibili si applicano le condizioni contrattuali e, se non diversamente comunicato, il piano vigente al tempo dell'ultima attivazione.

Art. 9 Carta SIM

9.1 La Carta SIM consente di utilizzare i servizi tramite apposito terminale omologato per uso personale attraverso la fruizione delle singole Unità di credito telefonico su di essa di volta in volta attivate. Il Cliente può attivare unità di credito telefonico sulla Carta SIM entro 12 mesi dall'attivazione della Carta SIM. Anche senza l'attivazione di Unità di credito telefonico la Carta SIM è abilitata a ricevere chiamate nazionali e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali per dodici mesi dall'attivazione della Carta SIM o dall'ultima attivazione di un'Unità di credito telefonico su di essa. Alla scadenza di questo termine, la Carta SIM verrà disattivata senza comportare la cessazione della numerazione associata.

9.2 Alla consegna della SIM sono comunicati al Cliente i codici di sicurezza (PIN e PUK) della cui conservazione e utilizzo è responsabile il Cliente. Il Cliente è responsabile dell'uso della sua Carta SIM, anche da parte di terzi autorizzati o meno dal Cliente. Il Cliente deve dare immediata comunicazione a Optima dell'eventuale smarrimento, furto o sospetto di manomissione della Carta SIM e Optima sospenderà la carta: per non perdere il numero telefonico, il Cliente deve associarlo ad una nuova SIM entro 30 giorni. La richiesta di sostituzione della Carta SIM non sospende l'obbligo di pagamento in capo al Cliente.

9.3 Il Cliente si assume ogni eventuale onere o responsabilità derivante, dipendente, connessa o consequenziale all'utilizzo dei Servizi Mobile da parte del Cliente o di terzi autorizzati o meno dal Cliente e si impegna a manlevare e tenere indenne Optima da ogni eventuale pretesa, azione, responsabilità, danno, costo, spesa o pregiudizio che dovesse essere fatto valere, nei confronti della stessa Optima, da parte di terzi e che sia derivante, dipendente, connesso o consequenziale all'utilizzo dei Servizi MOBILE da parte del Cliente o di terzi autorizzati o meno dal Cliente.

9.4 Fermi restando i diritti di Optima di cui all'art. 9.3, il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., a rispettare nonché a far sì che i terzi ai quali consenta di utilizzare la Carta SIM e i relativi Servizi Mobile rispettino, le seguenti previsioni: (a) a conservare la SIM assegnata con la massima diligenza e riservatezza e a non consentirne l'utilizzo da parte di terzi, fatta eccezione per i soggetti ai quali consenta di utilizzare la Carta SIM ed i relativi Servizi; (b) a non manomettere, né alterare o intervenire, in alcun modo, sui sistemi e sulle reti utilizzati da Optima nonché sulla SIM né sul Terminale utilizzato per usufruire dei servizi Mobile ed in ogni caso (c) a non modificare in alcun modo le configurazioni (i.e. software, hardware), relative alle modalità di accesso alla rete e/o alle modalità di utilizzo dei Servizi Mobile, così come predisposte da Optima all'atto della sottoscrizione del Contratto. In tutti i suddetti casi Optima si riserva di agire a tutela dei propri interessi e dei terzi licenzianti innanzi alle autorità competenti sia in sede civile che penale per l'accertamento della condotta del Cliente e l'eventuale conseguente risarcimento di ogni danno e/o pregiudizio.

9.5 Fermo restando quanto previsto al precedente art. 9.4, il Cliente prende atto ed accetta: (i) che Optima informi le autorità giudiziarie ed amministrative competenti, laddove abbia avuto conoscenza: (a) del carattere illecito o pregiudizievole, per sé o per un terzo, dei contenuti di un servizio al quale il Cliente o un terzo, autorizzato o no dal Cliente stesso, può accedere attraverso i Servizi; (b) di presunte attività o informazioni illecite connesse o, comunque, inerenti l'utilizzo dei Servizi Mobile da parte del Cliente o di un terzo, autorizzato o meno dal Cliente; (ii) che Optima fornisca, su richiesta, anche in via d'urgenza, delle autorità giudiziarie ed amministrative competenti, in conformità alla legislazione vigente, le informazioni in suo possesso che consentano l'identificazione del Cliente, sollevando la stessa Optima da ogni eventuale responsabilità.

9.6 Fermo restando quanto previsto al precedente art. 9.5, il Cliente - sollevando Optima da ogni eventuale responsabilità - prende atto ed accetta, inoltre: (i) che la stessa Optima, nell'ambito della prestazione dei Servizi Mobile su richiesta, anche in via d'urgenza, delle autorità giudiziarie ed amministrative competenti, in conformità alla legislazione vigente, impedisca o ponga fine alle violazioni segnalate dalle autorità e, comunque, impedisca l'accesso a: (a) contenuti o forme di informazioni, messaggi, immagini, dati, materiali o altre comunicazioni immesse in rete, divulgate o ricevute attraverso i Servizi Mobile dal Cliente o da terzi, autorizzati o no dal Cliente stesso ad utilizzare i Servizi Mobile; (b) contenuti o forme di informazioni, messaggi, immagini, dati, materiali o altre comunicazioni e servizi ai quali il Cliente o un terzo, autorizzato o no dal Cliente stesso, può accedere attraverso i Servizi; (ii) che Optima, nello svolgimento dell'attività di memorizzazione temporanea di informazioni fornite dal Cliente o da un terzo, autorizzato o meno dal Cliente ad utilizzare i Servizi Mobile impedisca l'accesso o rimuova tali informazioni, nei casi e con le modalità previsti dalla legislazione vigente e, in particolare, dall'art. 15 del d.lgs. n. 70/2003; (iii) che Optima, nello svolgimento dell'attività di memorizzazione di informazioni fornite dal Cliente o da terzi autorizzati o no dal Cliente stesso ad utilizzare i Servizi Mobile (hosting), su richiesta, anche in via d'urgenza, delle autorità giudiziarie ed amministrative competenti, in conformità alla legislazione vigente, impedisca l'accesso o rimuova tali informazioni nei casi e con le modalità previsti dalla legislazione vigente e, in particolare, dall'art. 16 del d.lgs. n. 70/2003.

Art. 10 Numerazione telefonica e Portabilità

10.1 Optima garantisce il servizio di portabilità del numero che consente di cambiare gestore telefonico mantenendo il proprio numero telefonico. Qualora il Cliente chieda di poter mantenere, nell'ambito dei Servizi Mobile, il numero di telefono di rete mobile già assegnatogli da altro operatore, l'attivazione del Servizio di Portabilità del numero sarà, comunque, subordinato al positivo esito dei relativi procedimenti tecnici e amministrativi e dovrà avvenire in conformità alle previsioni del relativo regolamento di servizio. A seguito del perfezionamento del contratto, sarà cura di Optima, in qualità di Recipient, procedere all'espletamento di tutte le attività necessarie per la fornitura del predetto servizio di Portabilità del numero.

10.2 Qualora, per qualsivoglia motivo, non sia possibile eseguire la portabilità del numero precedentemente utilizzato dal Cliente, il contratto Optima resterà valido ed efficace. In tali casi il Cliente potrà fruire del Servizio Mobile con la numerazione telefonica assegnata da Optima e riportata sulla Carta SIM. Diversamente, in caso di realizzazione della procedura di Portabilità del Numero così come richiesta dal Cliente, la numerazione telefonica precedentemente assegnata verrà assegnata ad altro Utente nel rispetto del periodo di latenza di cui all'art. 8 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 8/15/CIR del 13.01.15, pubblicata in data 20.02.15 sul sito www.agcom.it.

10.3 Il Cliente che sia titolare di un Credito Residuo acquistato, inerente il servizio di telefonia mobile, a seguito della richiesta del servizio di Portabilità del numero, può cedere pro solvendo tale credito al Recipient. Nel caso il Cliente chieda a Optima l'attivazione del servizio di Portabilità del Numero, l'efficacia della cessione del credito acquistato al netto dei costi sostenuti dal Donating e al netto di traffico omaggio previsto o comunque associato al piano telefonico o a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica attivi è, comunque, subordinata all'attivazione, in favore del Cliente, del Servizio Mobile e, se previsti dal Offerta Commerciale, di altri Servizi richiesti, con mantenimento del precedente numero telefonico, ed avrà effetto nei confronti del Donating secondo modalità previste dagli accordi interoperatore e del Regolamento di servizio della portabilità del numero. Nel caso il Cliente chieda a Optima in qualità di Donating, per il tramite di un operatore Recipient, il medesimo servizio di trasferimento del credito residuo acquistato, questo sarà erogato secondo le modalità previste dagli accordi interoperatore e del Regolamento di servizio della portabilità del numero.

10.4 Il Cliente può chiedere di sostituire il numero telefonico associato al contratto su un'altra Carta SIM. In caso di sostituzione del numero, Optima comunica al Cliente il nuovo numero con un preavviso di almeno 60 giorni.

10.5 Il Cliente, con la sottoscrizione della Proposta di Contratto, dichiara di: i) essere stato informato che Optima avrà obbligo di effettuare la prevalidazione di cui all'art.17 dell'accordo Quadro MNP tramite SMS o Vocal Ordering; ii) aver preso visione del modulo riguardante l'assenso/diniego alla pubblicazione del numero negli elenchi telefonici, che gli è stato sottomesso.

Art. 11 Credito residuo

11.1 Fatti salvi i termini di prescrizione ed i casi di uso improprio e/o abuso, l'eventuale credito telefonico non goduto potrà essere restituito al Cliente in equivalente monetario, trasferito su altra Carta SIM Optima intestata allo stesso Cliente, ovvero, in caso di portabilità del numero, trasferito sull'utenza attivata presso il nuovo operatore. Il credito verrà restituito ovvero trasferito al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla Carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica e, ove previsto, al netto del corrispettivo richiesto da Optima per la prestazione di restituzione o trasferimento. Tutti i suddetti casi comportano la perdita di eventuali di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica.

11.2 Le condizioni e le modalità della restituzione e del trasferimento sono disponibili sul sito Optima e tramite il Servizio Clienti.

11.3 Optima si riserva la facoltà di fissare soglie massime al credito cumulabile su una singola utenza, e stabilire altre politiche di prevenzione di uso improprio o abuso, che siano ragionevoli e comunque compatibili con un uso normale del servizio di comunicazione elettronica, e conoscibili tramite il sito Optima e tramite Servizio Clienti, ed a sospendere, previa comunicazione al Cliente, le operazioni di restituzione o di trasferimento del credito residuo che siano effettuate per conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi di comunicazione elettronica.

Art. 12 Roaming

12.1 Per la fruizione del Servizio Mobile in Roaming ("Servizio in Roaming"), i corrispettivi dovuti dal Cliente saranno determinati sulla base e in conformità alla normativa vigente e all'Offerta Commerciale prescelta.

12.2 Il Servizio in Roaming sarà offerto tramite accordi con operatori, che consentano l'effettiva disponibilità di tale servizio nei limiti della loro operatività. Optima non applica ai propri clienti in roaming nessuna limitazione e/o restrizione di carattere tecnico. Il servizio in Roaming, pertanto, viene offerto secondo le modalità tecniche e le tecnologie rese disponibili dall'operatore del paese visitato.

12.3 Per il Servizio in Roaming nei paesi dello Spazio Economico Europeo ("SEE"), si applicano le previsioni contenute nel Regolamento (UE) 2022/612 e s.m.i. relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione ("Regolamento"), pertanto, tutte le chiamate e gli SMS/MMS inclusi nell'offerta commerciale sono utilizzabili anche nei paesi dello SEE, salvo la facoltà per Optima, al superamento delle condizioni di uso corretto di seguito indicate, di applicare le politiche di utilizzo corretto come previsto dal Regolamento di Esecuzione (UE) 2286/2016 della Commissione del 15 dicembre 2016 che stabilisce norme dettagliate concernenti l'applicazione della politica di utilizzo corretto, la metodologia per valutare la sostenibilità dell'abolizione dei sovrapprezzi del roaming al dettaglio e la domanda che i fornitori di roaming devono presentare ai fini di tale valutazione ("Regolamento di Esecuzione"). In particolare, per tali finalità, i servizi potranno essere monitorati per un periodo di almeno 4 mesi, decorsi i quali, al superamento degli indicatori di presenza, utilizzo e consumo indicati al punto seguente, saranno applicate al traffico voce e agli sms/mms le tariffe nazionali del Piano Base come sovrapprezzo, nei limiti del Regolamento.

12.4 Si presume un uso scorretto del Servizio in Roaming allorchando si verificano le seguenti condizioni: a) avere una presenza in Europa prevalente rispetto a quella in Italia (es: 60 giorni anche non consecutivi in roaming) e il traffico roaming sia superiore al 50% rispetto al traffico totale normalmente generato dal Cliente; b) un lungo periodo di inattività di una carta SIM associato a un uso preponderante, se non esclusivo, in roaming; c) utilizzo sequenziale in roaming di più carte SIM da parte dello stesso cliente.

12.5 In caso di offerte commerciali con "pacchetto dati illimitato" come definito dal regolamento di Esecuzione, il Cliente potrà effettuare traffico dati in paesi dell'Europa sino alla concorrenza calcolata nel rispetto dell'art. 4 comma 2 del Regolamento di Esecuzione (cd. Fair Usage Policy - "FUP"), salvo maggiori quantità di Giga all'estero eventualmente previsti nell'Offerta Economica. Al superamento della FUP sarà possibile acquistare quantità aggiuntive di traffico dati attivando uno dei pacchetti disponibili e pubblicati sul sito www.optimaitalia.com.

12.6 In caso di Servizio in Roaming in paesi Extra UE, saranno applicate le tariffe previste dal proprio piano tariffario, come indicato nei materiali informativi dedicati all'offerta e sul sito www.optimaitalia.com. In caso di offerte con traffico Extra UE voce, sms/mms e/o dati inclusi nel pacchetto, si applicheranno le politiche di uso corretto di sospensione del servizio per 30 giorni previo avviso al Cliente, al superamento delle seguenti condizioni alternative di uso corretto monitorate su base mensile: a) la percentuale di traffico giornaliero in roaming EXTRA UE è prevalente rispetto alla percentuale di traffico nazionale (1 evento di traffico in roaming equivale a 1 giorno di utilizzo in roaming); b) la percentuale di traffico Extra UE è superiore al 20% sul traffico totale.

12.7 Le Condizioni che regolano il Servizio di Roaming sono disponibili sul sito www.optimaitalia.com nella sezione Tariffe Roaming della pagina Mobile.

Art. 13 Servizio Soglia Spesa

13.1 Al fine di assicurare al Cliente un puntuale controllo della spesa relativa al servizio Mobile in relazione a piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), in ottemperanza all'art. 2 della delibera Agcom 326/10/Cons, Optima mette gratuitamente a disposizione del Cliente sistemi di allerta per segnalare, al raggiungimento di un determinata soglia di consumo prescelta dal Cliente, l'ammontare del traffico residuo disponibile ovvero il passaggio ad eventuale altra tariffa.

13.2 In relazione a piani tariffari a consumo, l'art. 6 della delibera Agcom 326/10/Cons prevede la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati a scelta dell'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore. Ai Clienti che non abbiano indicato la soglia prescelta e non abbiano dichiarato di non volersi avvalere di alcuna soglia, si applica automaticamente il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari a 150 euro per utenze affari, nonché il limite di 50 euro sia per il traffico dati in roaming nei paesi dell'Unione europea, sia per il traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea. La delibera prevede, inoltre, che, in assenza di diverse indicazioni da parte del cliente, gli operatori blocchino il collegamento dati appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) risulta interamente esaurito, senza ulteriori addebiti o oneri per l'utente. La connessione dati potrà essere riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso.

Art. 14 Caratteristiche dei servizi

14.1 Per la migliore fruizione dei servizi da parte del Cliente, Optima mette a disposizione, attraverso il sito www.optimaitalia.com, i numeri verdi ed il servizio clienti, una serie di strumenti informativi (quali ad esempio filtri/barring all'accesso verso specifici servizi, inclusi meccanismi di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili), di controllo spesa (contatori, avvisi sulla spesa) e di attivazione/disattivazione di opzioni e promozioni.

Art. 15 Uso improprio e abuso

15.1 Il servizio Mobile è soggetto a condizioni di uso lecito e conforme ai principi di correttezza e buona fede contrattuale. Il Cliente è tenuto, cioè, ad utilizzare il servizio lecitamente ed esclusivamente per un uso personale e tramite dispositivi smartphone. Il Cliente deve utilizzare la Carta SIM e i servizi rispettando le modalità e i limiti, previsti dal contratto, astenendosi dall'effettuare attività massiva e conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione personale dei servizi di comunicazione elettronica per i quali le Carte SIM sono state attivate. Si presume che l'utilizzo sia improprio al verificarsi di almeno una di queste condizioni: a) il traffico giornaliero uscente generato per utenza sia superiore a 650 minuti e/o 400 sms/mms; b) il traffico settimanale uscente generato per utenza sia superiore a 2.500 minuti e/o 450 sms/mms; c) il traffico mensile uscente generato per utenza sia superiore a 10.000 minuti e/o 500 sms/mms; d) roaming permanente o per scopi diversi dall'utilizzo per viaggi occasionali; e) utilizzo di più carte SIM da parte dello stesso Cliente oltre i limiti previsti dalle Policy Antifrode adottate dall'Operatore; f) traffico voce uscente superiore al triplo del traffico voce entrante; g) il traffico mensile uscente generato per utenza verso un singolo operatore diverso da Optima superiore al 50% del traffico mensile totale uscente; h) invio di oltre 50 sms/mms in meno di 1 minuto e ricezione di meno di 5 sms/mms al giorno; i) invio di 20sms/mms al giorno per 5 giorni consecutivi a numerazioni diverse nella misura dell'80%. Nessuna responsabilità è imputabile a Optima per il contenuto di messaggi, immagini, documenti e/o di qualsiasi altro dato trasmesso o fruito attraverso la propria rete dai clienti, propri o di altri operatori.

15.2 Il Cliente si impegna a non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, il Servizio Mobile, per scopo di lucro, anche indiretto (ad es. messaggistica aziendale mobile ecc.). Il Cliente si impegna a utilizzare i Servizi Mobile esclusivamente per uso personale e a non effettuare, direttamente o indirettamente, in qualsiasi modo, forma o natura: i) attività di trasformazione del traffico e l'inserimento delle Carte SIM in apparati di comunicazione in grado di ri-originare e terminare le chiamate, ii) il reinstadamento del traffico in qualunque modo raccolto né la c.d. rivendita di traffico telefonico a terzi; iii) attività massiva tramite dispositivi/applicativi diversi da smartphone. Il Cliente si impegna infine a non manipolare né alterare direttamente o indirettamente, in qualsiasi modo, forma o natura, l'identità della linea chiamante (CLI). Optima si riserva di commercializzare offerte che consentano al Cliente di godere di una modalità di instradamento delle chiamate più economico, fermo restando il divieto di rivendita del traffico in tutte le forme sopra descritte. Il Cliente si impegna, inoltre, a non utilizzare o far utilizzare i Servizi Mobile in modo da: a) arrecare turbative ad altri Clienti ai Servizi Mobile e agli utenti delle reti in generale; b) inviare messaggi di posta elettronica o altre comunicazioni indesiderate, di disturbo o comunque non richieste, né autorizzate; c) immettere in rete, divulgare, comunicare o inviare i) informazioni, messaggi, dati, materiali o altri contenuti che, per le forme o i contenuti stessi, siano di carattere osceno, blasfemo, razzista o diffamatorio ovvero contrari all'ordine pubblico o tali da arrecare molestie o disturbo alla quiete privata; ii) informazioni, messaggi, dati, materiali o altri contenuti inesatti, falsi o ingannevoli; iii) informazioni, messaggi, dati, materiali o altri contenuti che non siano nella legittima disponibilità del Cliente stesso; d) utilizzare i contenuti delle comunicazioni effettuate o ricevute tramite i Servizi Mobile, che non riguardano il Cliente, senza averne ottenuto previamente il consenso da parte dell'interessato. Il Cliente si impegna inoltre a utilizzare i Servizi Mobile nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Optima e/o di terzi, restando inteso che è vietato qualsiasi uso diverso da quello stabilito ai sensi delle presenti condizioni generali di contratto di qualsivoglia testo, immagine, suono, video o informazione messi a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi Mobile e che, pertanto, il Cliente sarà responsabile per qualunque violazione dei diritti di proprietà industriale o intellettuale di Optima o di terzi e manleverà e terrà indenne Optima da qualunque conseguenza pregiudizievole derivasse dalla violazione di tali diritti.

15.3 In caso di inosservanza dei predetti principi, Optima si riserva, previa comunicazione al Cliente, di: (i) interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi, ivi inclusi la restituzione e il trasferimento del credito, di opzioni o promozioni, su tutte le Carte Sim di cui è titolare il Cliente; (ii) applicare, previa comunicazione al Cliente, le condizioni economiche del Piano Base (in questo ultimo caso il Cliente avrà la possibilità di esercitare il diritto di recesso gratuito).

15.4 Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato.

Art. 16 Misure di gestione del traffico e funzionamento dei servizi

16.1 I servizi vengono erogati da Optima in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di attivazione del contratto. Al solo fine di evitare la congestione della rete e di garantirne comunque l'integrità e la sicurezza, Optima nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). I dettagli su queste misure e i relativi aggiornamenti sono sempre resi disponibili nella sezione dedicata del sito e nelle singole offerte. Inoltre, in situazioni di alto traffico, quando il carico delle risorse radio e degli elementi di rete è particolarmente elevato ed è possibile che si verifichino casi di congestione della rete, entrano in funzione i meccanismi di priorità del traffico (cd. classi di servizio).

16.2 Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Optima nei seguenti casi: imperfezza rice trasmissione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli; errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, malfunzionamento del terminale e/o dei suoi accessori; utilizzo della Carta SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente; forza maggiore.

16.3 Optima può modificare le caratteristiche tecniche dei servizi per esigenze tecniche e/o organizzative e per guasti o manutenzione straordinaria, informandone il Cliente. In caso di guasto alla rete dipendente da caso fortuito o forza maggiore, o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Optima potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso. In tali casi, non sono imputabili a Optima perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

Art. 17 Blocco selettivo chiamata

17.1 Il Blocco selettivo di chiamata è l'opzione che consente di sbloccare, ovvero di bloccare, gratuitamente, in modalità permanente, su base abilitazione-disabilitazione fino a nuovo ordine da parte dell'utente medesimo, le chiamate verso le numerazioni (NNG) associate ai servizi digitali (servizi a valore aggiunto o servizi premium), ad esclusione di quelli relativi ai servizi di informazione abbonati e numeri gratuiti. La Carta SIM è abilitata alla fruizione dei servizi digitali nonché dei servizi accessori e supplementari. Su richiesta del Cliente, i servizi digitali, i cui corrispettivi possono essere addebitati sul conto telefonico, possono essere in qualsiasi momento e fin da subito inibiti attivando il blocco selettivo all'atto stesso dell'attivazione della Carta SIM o in qualsiasi altro momento, chiamando i tradizionali canali di assistenza Optima. Il Cliente può in ogni momento sapere quali servizi digitali risultano attivi sulla sua Carta SIM e conoscerne in dettaglio i relativi addebiti consultando i sistemi informativi Optima.

Art. 18 Cessione del Contratto

18.1 Il Cliente non potrà cedere, in tutto o in parte, il presente Contratto, senza autorizzazione scritta di Optima.

18.2 Il Cliente autorizza Optima a cedere a terzi il presente Contratto e gli eventuali crediti vantati; Optima s'impegna a comunicare in forma scritta l'eventuale cessione.

Art. 19 Servizio Clienti – Reclami

19.1 Optima mette a disposizione del Cliente un apposito Customer Office, contattabile per richieste di assistenza nonché per informazioni tecniche e commerciali, al numero verde 800913838 per i clienti privati o al numero verde 800913831 per il clienti business oppure ai recapiti indicati sul materiale informativo e comunque sul sito www.optimaitalia.com. Sul sito è altresì disponibile la Carta Servizi Optima, contenente gli standards qualitativi e qualsiasi altra notizia concernete l'Operatore, oltreché ogni informazione relativa al rapporto contrattuale mediante l'accesso diretto all'area Clienti tramite le credenziali di autenticazione fornite al momento dell'attivazione. Tutte le richieste di cui si chieda la forma scritta dovranno essere inoltrate dal Cliente tramite i canali di comunicazione indicati al successivo art. 21 utilizzando possibilmente gli appositi moduli scaricabili direttamente dal sito web aziendale.

19.2 Eventuali reclami da parte del Cliente dovranno essere indirizzati ad Optima con le stesse modalità di cui al punto precedente. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 3 della Delibera 418/06/CONS della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la proposizione di un reclamo da parte del Cliente non sospende comunque il suo obbligo al pagamento della fattura contestata, neppure parzialmente. Qualora dovuto, il rimborso degli indennizzi automatici previsti dalla Carta Servizi in conformità alle disposizioni delle Autorità Garanti, sarà accreditato al Cliente, ove possibile, sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o mediante invio al Cliente del relativo importo presso il domicilio indicato nel Contratto.

19.3 Per qualsivoglia disservizio, tecnico o amministrativo, il Cliente è tenuto a darne tempestiva comunicazione ad Optima e ad attivarsi per ridurre eventuali danni, diretti ed indiretti, derivanti dal disservizio, utilizzando ove possibile, i servizi di altri operatori. Optima non potrà mai considerarsi responsabile dei danni derivati al Cliente dal ritardo nella comunicazione del disservizio.

Art. 20 Modifiche delle Condizioni di Contratto

20.1 Successivamente alla stipula del Contratto, Optima potrà modificare, per motivi di sicurezza o per proprie sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali: i) le specifiche tecniche dei Servizi o dei dispositivi; ii) le caratteristiche e la configurazione dei sistemi informatici fruibili dai Clienti; iii) i profili tariffari e/o le tariffe praticate; iv) le condizioni generali e particolari del Contratto, i servizi aggiuntivi e le offerte commerciali. Conformemente a quanto previsto dalla normativa in vigore, il presente Contratto sarà modificato di diritto mediante l'inserimento automatico di clausole negoziali, indicizzazioni e regolamentazioni tecniche obbligatorie definite di volta in volta dal Legislatore e/o dalle Autorità competenti. Optima provvederà all'automatico aggiornamento delle condizioni economiche anche nel caso in cui le Autorità competenti prevedano ulteriori oneri e/o corrispettivi o maggiorazioni degli oneri e/o corrispettivi rispetto a quelli vigenti al momento della stipula del Contratto che non siano espressamente posti a carico del fornitore della normativa, ovvero nel caso in cui altri Operatori comunichino caratteristiche tecniche di fornitura differenti da quelle indicate dal Cliente che comportino ulteriori oneri e/o corrispettivi o maggiorazioni degli oneri e/o corrispettivi rispetto a quelli previsti al momento della stipula del Contratto. Delle variazioni automatiche verrà data evidenza in fattura, senza necessità di ulteriore comunicazione al Cliente. Qualora i contenuti imposti dagli eventuali provvedimenti di cui al punto precedente non fossero suscettibili di inserimento automatico e per qualsiasi altra variazione contrattuale, Optima si impegna a comunicare per iscritto al Cliente la relativa variazione con un preavviso non inferiore a 30 giorni rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi detto termine decorrente dalla relativa comunicazione. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte dell'esercente la vendita. Nel caso in cui tali variazioni comunicate da Optima comportino un aumento del prezzo di fornitura o altri oneri per il Cliente, il Cliente medesimo, entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione, potrà recedere dal Contratto senza oneri comunicando di non accettare le nuove condizioni con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altro mezzo specificamente indicato dall'Operatore. In tal caso il Cliente potrà alternativamente: (i) sottoscrivere un contratto con un nuovo operatore, che per conto del Cliente invierà la richiesta di migrazione secondo le tempistiche e le modalità previste dalla normativa vigente. Qualora la procedura di migrazione non dovesse concludersi entro la data di decorrenza delle nuove condizioni, entreranno in vigore le nuove condizioni contrattuali fino alla data di effettiva migrazione; (ii) richiedere la disattivazione dell'utenza, inviando comunicazione scritta Optima che procederà a disattivarla alla prima data utile.

20.2 Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla erogazione dei medesimi servizi. Ogni altra eventuale modifica, sarà valida a pena di nullità solo se concordata per iscritto e sottoscritta dalle Parti o da persone munite di idonei poteri. La nullità/invalidità di una o più clausole contrattuali non comporta la nullità/invalidità dell'intero Contratto.

Art. 21 Comunicazioni tra le parti

21.1 Qualsiasi comunicazione scritta del Cliente verso Optima dovrà essere inviata con le seguenti modalità: i) lettera raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata alla sede legale Optima, oppure ii) posta elettronica al seguente indirizzo pec: optimaitalia@legalmail.it. Richieste, reclami e/o segnalazioni scritte aventi ad oggetto l'esecuzione del Contratto dovranno essere inviate al Servizio Clienti Optima esclusivamente tramite la funzionalità dedicata disponibile nell'area clienti del Sito o App aziendali.

21.2 Ogni comunicazione di Optima al Cliente verrà effettuata ai recapiti e agli indirizzi forniti dal medesimo. Optima non potrà in alcun caso considerarsi responsabile della mancata ricezione da parte del Cliente di qualsivoglia comunicazione allorché quest'ultimo non abbia provveduto ad informare Optima, per iscritto, di ogni variazione dei dati forniti in sede di stipula del Contratto.

Art. 22 Cause di forza maggiore

22.1 Optima non è ritenuta responsabile per ritardi, malfunzionamenti o interruzioni nell'erogazione del Servizio Mobile e per gli eventuali danni causati al Cliente, per inadempimenti del Cliente medesimo, fatto di terzi, provvedimenti o atti delle autorità competenti e forza maggiore. È considerato caso di forza maggiore qualunque evento o circostanza che sia al di fuori del controllo di Optima e che comunque non avrebbe potuto essere evitato usando la dovuta diligenza. In via esemplificativa e non esaustiva, sono considerati casi di forza maggiore l'emancipazione di leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano ad Optima, in tutto o in parte, impossibile l'adempimento degli obblighi posti a suo carico, scioperi a carattere nazionale e/o di categoria (esclusi gli scioperi determinati e/o conseguenti ad atti illegittimi della Parte che invoca la forza maggiore) o altri eventi o circostanze, comunque, estranee alla volontà di Optima.

22.2 Qualora un caso di forza maggiore dovesse causare una sospensione degli obblighi di una Parte, questa ne deve dare comunicazione all'altra appena possibile, specificando la data di decorrenza e la durata prevista della sospensione, totale o parziale, e la natura del caso di forza maggiore. La Parte, i cui obblighi fossero stati sospesi per cause di forza maggiore, riprenderà l'adempimento di tali obblighi non appena ragionevolmente possibile dopo la cessazione della causa di forza maggiore senza alcun obbligo di comunicazione all'altra Parte.

Art. 23 Clausola risolutiva espressa

23.1 Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, Optima può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., previa diffida ad adempiere entro un termine minimo di 10 giorni, nei casi di seguito indicati: i) in caso di omesso o parziale pagamento delle fatture; ii) per morosità relativa ad un diverso contratto di fornitura, anche risolto, intercorso tra la Optima e il medesimo Cliente.

23.2 Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, Optima può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., con semplice dichiarazione, nei seguenti casi: i) reiterato ritardo nel pagamento delle fatture; ii) qualora non sussistano o vengano meno i requisiti previsti nell'offerta economica, anche limitatamente alle singole forniture interessate; iii) qualora venga revocato l'addebito automatico su conto corrente o su carta di credito se richiesto in forma obbligatoria; iv) per la mancata o invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, o per il mancato o invalido rilascio/costituzione/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia richieste; v) inizio di un procedimento per la messa in liquidazione volontaria della società Cliente; vi) stato di liquidazione o inizio di procedura concorsuale a carico del Cliente, fatto salvo quanto previsto dalla legge fallimentare oppure quando il Cliente versi comunque in stato di decozione o insolvenza; vii) traffico anomalo e/o utilizzo improprio del servizio o, comunque non conforme alle previsioni del Contratto e alla normativa vigente; ix) perdurare di cause di forza maggiore che comportino una sospensione della fornitura tale da compromettere gravemente la corretta esecuzione del Contratto; x) qualora il Cliente non fornisca tempestivamente la documentazione richiesta da Optima.

23.3 In caso di risoluzione del Contratto che preveda l'acquisto a rate di dispositivi, Optima fatturerà al Cliente tutto il dovuto in unica soluzione qualora il cliente lo richieda espressamente.

23.4 In caso di risoluzione del contratto ai sensi del presente articolo, tutti gli sconti applicati non verranno riconosciuti e saranno recuperati, nei limiti previsti dalla normativa vigente. In tali casi cesserà, altresì, l'efficacia di ogni promozione attiva sulle Carte SIM Optima con conseguente automatica trasformazione dell'offerta nella corrispondente offerta mensile Mobile con addebito del costo del pacchetto sul credito residuo anziché in fattura.

Art. 24 Legge applicabile e foro competente.

24.1 Il presente Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente soggette dalla legge italiana anche se eseguite in tutto o in parte all'estero. Per qualsiasi controversia relativa al presente Contratto sarà competente, in via esclusiva: I) il Foro di Napoli, con espressa esclusione di qualsiasi altro foro alternativamente competente, per i Clienti che abbiano stipulato il contratto per scopi inerenti la propria attività professionale; II) il Foro del Consumatore come definito dal D. lgs. 206/05, nel caso di Clienti che abbiano sottoscritto il contratto per scopi estranei all'attività lavorativa esercitata.

24.2 Per qualsiasi controversia inerente il presente Contratto, la proposizione di un'azione giudiziaria è condizionata, a pena di improponibilità/improcedibilità, al preventivo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS recante "Modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" del 12 ottobre 2022 pubblicata sul sito www.agcom.it il 26 ottobre 2022.

Art. 25 Dispositivi: acquisto, noleggio e comodato - Garanzia.

25.1 Il Cliente, per usufruire del Servizio Optima, dovrà disporre dei dispositivi tecnici necessari per l'attivazione e la fruizione del Servizio Mobile. Salvo diversamente pattuito, Optima (o un fornitore qualificato da questa indicato) fornirà esclusivamente la Carta SIM necessaria per l'attivazione e la fruizione del Servizio Mobile.

25.2 Salvo diversamente pattuito, il Cliente dovrà provvedere a propria cura e spesa all'installazione e/o configurazione dei dispositivi necessaria per l'attivazione e la fruizione del Servizio Mobile.

25.3 Per tutti i dispositivi forniti al Cliente che prevedano il pagamento di un corrispettivo per il noleggio o per l'acquisto, il Cliente si obbliga a pagare il corrispettivo secondo le modalità specificate nell'offerta commerciale alla quale il Cliente ha aderito. Salvo diversamente stabilito, il prezzo di acquisto dei dispositivi forniti dovrà essere corrisposto dal Cliente al momento della consegna, ovvero entro la data di scadenza indicata in fattura in caso di pagamento dilazionato. Optima avrà facoltà, per esigenze contabili, di modificare la periodicità del pagamento delle rate. In caso mancato pagamento da parte del Cliente, anche di una sola rata, del prezzo di acquisto dei dispositivi forniti, o in caso di cessazione per qualsivoglia motivo del Contratto, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Optima, in un'unica soluzione, un importo pari al saldo del prezzo di acquisto rateale del dispositivo fornito ("Maxi Rata") salvo il risarcimento del maggior danno. In caso di pagamento rateale del corrispettivo dovuto per il dispositivo acquistato, il Cliente assume i rischi dal momento della consegna.

25.4 Qualora il Cliente richieda un'offerta che prevede il noleggio o il comodato di dispositivi, si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura. Optima, in tal caso, effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente. Nell'ipotesi di cui al precedente comma, il Cliente conserverà e custodirà, con la dovuta diligenza, i dispositivi detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi assumendosi ogni rischio relativo al loro perimento o deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne Optima per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi, per alcun titolo o causa, i dispositivi ricevuti a noleggio o comodato. Il Cliente non risponde della perdita dei beni dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria.

25.5 I dispositivi concessi in comodato, noleggio o acquistati dal Cliente sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi: 1. interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da Optima; 2. rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili; 3. danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; 4. difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; 5. uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà dare comunicazione al servizio assistenza Optima entro otto giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente dai centri di assistenza autorizzati dal produttore, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso. Le spese di spedizione sono a carico del Cliente. Qualsiasi intervento operato direttamente dal Cliente o da terzi non autorizzati da Optima comporterà la decadenza dalla garanzia.

25.6 I dispositivi concessi al Cliente in noleggio o comodato restano di proprietà di Optima. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Dopo un periodo di ventiquattro mesi di noleggio o comodato, Optima potrà cedere gratuitamente il dispositivo in proprietà all'utente, il quale, di conseguenza, cesserà di pagare il canone; il Cliente avrà facoltà di accettare la cessione a titolo gratuito del dispositivo ovvero richiedere a Optima la sostituzione del dispositivo con altro modello alle condizioni economiche indicate nell'offerta commerciale.

25.7 Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano da Optima concessi in noleggio o comodato, la durata del noleggio o comodato, in ragione della intrinseca connessione, corrisponde alla durata del Contratto per l'erogazione del servizio. La cessazione del Contratto per qualunque causa determina di diritto la risoluzione del Contratto di noleggio o comodato.

25.8 In caso di cessazione per qualsivoglia motivo del Contratto, di inattività del Servizio o di mutamento dell'opzione prescelta, il Cliente si impegna a restituire ad Optima, entro 10 giorni decorrenti dalla relativa comunicazione, i dispositivi ricevuti in noleggio o comodato con plico da spedire a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo comunicato dal Servizio Clienti. In caso di recesso contrattuale da parte del Cliente, di mancata restituzione totale o parziale oltre i suddetti termini o di restituzione di dispositivi manomessi o danneggiati, il Cliente dovrà corrispondere a Optima un costo pari a quello del dispositivo fornito.

25.9 Nel caso in cui il dispositivo acquistato dal Cliente sia stato consegnato da Optima mediante spedizione postale o corriere, il Cliente è tenuto a verificare l'integrità del prodotto ricevuto o comunque che l'imballaggio in cui esso è contenuto non risulti danneggiato, aperto o manomesso. In tale caso, il prodotto dovrà essere respinto o ritirato apponendo sulla bolla di consegna la dicitura "Accettato con diritto di riserva". Nell'ipotesi in cui il prodotto sia stato ritirato con diritto di riserva o presenti un guasto al primo utilizzo, il Cliente dovrà contattare immediatamente, e comunque non oltre sette giorni dalla ricezione del prodotto, il Servizio Clienti Optima per comunicare eventuali danni, difetti e malfunzionamenti del prodotto. Il Servizio Clienti Optima fornirà tutte le istruzioni per la eventuale sostituzione del prodotto.

25.10 Tutte le spese di spedizione dei dispositivi forniti al Cliente da o per conto di Optima (a titolo esemplificativo e non esaustivo: apparecchiature elettroniche, terminali, modem ecc.), sono ad esclusivo carico del Cliente, anche in caso di sostituzione per malfunzionamento o non funzionamento, così come pure i costi degli interventi tecnici necessari alla fruizione dei Servizi oggetto del Contratto. Nel caso in cui la spedizione e la consegna apparecchiature dei dispositivi forniti sia effettuata da Optima, o da terzi incaricati da Optima, il Cliente, pena l'addebito a suo carico di ogni relativa spesa anche di giacenza e di nuova spedizione, si impegna a rispettare il giorno e l'orario dell'appuntamento fissato per la consegna oltre che a predisporre e consentire l'accesso ai locali destinati all'installazione delle apparecchiature fornite da Optima.

25.11 Le specifiche tecniche dei servizi e dei dispositivi forniti da Optima e le caratteristiche dei singoli servizi sono indicate nell'Offerta Commerciale. È comunque fatto salvo il diritto di Optima di fornire dispositivi differenti o di sostituire quelli già consegnati con altri aventi caratteristiche tecniche analoghe, quando ciò si renda necessario o conveniente per sopravvenute esigenze tecniche e/o commerciali, nel rispetto della normativa vigente.

Art. 26 Inserimento in elenchi telefonici e nel DBU

26.1 Il Cliente ha diritto, con il suo consenso, gratuitamente e senza discriminazioni, di far inserire i propri dati personali, anche limitatamente a quelli strettamente necessari all'identificazione, in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento gratuito nell'elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS, così come integrate dal Provvedimento del Garante per il trattamento dei dati personali del 15/07/2004 od in base a normative emanate da altre Autorità competenti. A richiesta del Cliente, Optima provvederà, inoltre, alla raccolta dei dati aggiuntivi necessari a rendere possibile l'offerta dell'ENUM, non appena tecnicamente possibile.

26.2 Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nel Data Base Unico (DBU) e negli elenchi telefonici con la compilazione dell'apposito Modulo, Optima provvederà all'inserimento dei dati forniti nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. Il Cliente che abbia prestato il proprio consenso, all'inserimento negli elenchi di cui sopra, raccolto in base alla modulistica in uso, può esercitare nei confronti di Optima, i diritti previsti dalla normativa in materia di privacy.

Condizioni particolari - Servizio Total Security**Art. 1 Oggetto del servizio**

1.1 Le presenti Condizioni particolari di contratto ("Condizioni Particolari- Servizio Total Security") regolano il rapporto contrattuale fra Optima e il Cliente e hanno per oggetto le norme che disciplinano la fornitura del servizio aggiuntivo di protezione informatica ("Total Security") richiesto dal Cliente, secondo le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche indicate nei documenti contrattuali. Il servizio Total Security è nominativo e non cedibile a nessun titolo, quindi in ogni caso fruibile esclusivamente dal Cliente.

1.2 Il servizio Total Security, consiste nella concessione in licenza di una soluzione software per la protezione, fino a 3 dispositivi Windows, macOS, iOS e Android, contro le minacce informatiche ed elettroniche, nello specifico: Parental Control Premium, ID Protection, Wallet e Antivirus.

1.3 Il servizio Total Security è erogato dal terzo partner di Optima BITDEFENDER S.r.l. con sede in Bucarest (Romania) 15^a Orhideelor Street, Orhideea Towers, 6nd District ("BITDEFENDER") che presta i servizi previsti dal Contratto anche per il tramite di suoi terzi partner commerciali. Nello specifico, per fruire del servizio il Cliente dovrà scaricare e installare il software Bitdefender sui dispositivi di sua proprietà, tramite il link che sarà comunicato da Optima.

Art. 2 Attivazione, Durata del servizio, Disdetta e Recesso.

2.1 Il servizio Total Security sarà attivo per tutta la durata del Periodo Contrattuale a decorrere dalla data di ricezione dell'avviso di attivazione tramite email o sms ai recapiti indicati dal Cliente nella documentazione contrattuale e alla scadenza si rinnoverà automaticamente per ulteriori 12 mesi e così via alle stesse condizioni salvo disdetta o recesso del Cliente o di Optima oppure rinnovo a nuove condizioni, da comunicarsi con le modalità e i termini di cui all'art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto.

2.2 Il servizio Total Security è un servizio aggiuntivo al servizio Mobile e abbinato all'Offerta Commerciale pertanto, in caso di mancata attivazione del Servizio Mobile, il Servizio Total Security non potrà essere attivato così come in caso di cessazione del Contratto per qualsivoglia motivo o in caso di disattivazione del servizio Mobile il servizio Total Security si disattiverà automaticamente.

2.3 Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento la disattivazione del servizio Total Security, senza oneri, inviando comunicazione scritta a Optima con le modalità indicate all'art. 10.1 delle Condizioni Generali di Contratto, con preavviso di 30 giorni decorrente dal primo giorno del mese successivo alla ricezione da parte di Optima della relativa comunicazione.

Art. 3 Costo del servizio

3.1 Il costo del Servizio Total Security sarà addebitato sul credito residuo della Sim Optima Mobile intestata al Cliente. In caso di più Sim Optima intestate al Cliente, il costo del servizio Total Security sarà addebitato sul credito residuo della prima Sim Optima attivata.

3.2 Il costo mensile del servizio Total Security è relativo al mese solare o quota parte del mese solare in cui il Cliente ha goduto del servizio dal momento dell'attivazione, pertanto, il costo mensile del servizio sarà dovuto dal Cliente anche in caso di fruizione dello stesso per parte del mese solare di riferimento. Analogamente, in caso di cessazione del servizio Total Security, il Cliente sarà tenuto al pagamento dell'intero costo mensile in relazione al mese solare di riferimento, a prescindere dal giorno del mese in cui il servizio si è disattivato.

Art. 4 Esclusioni e Limitazioni di responsabilità

4.1 Il Cliente si dichiara consapevole che il servizio Total Security è fornito da BITDEFENDER mediante la propria struttura organizzativa, mentre Optima si occupa esclusivamente della rivendita dello stesso, pertanto il servizio sarà erogato in base ai termini e alle condizioni del Partner che il Cliente dichiara di conoscere. Optima non esercita alcun controllo sull'erogazione del servizio e, pertanto, non sarà in alcun modo responsabile a titolo esemplificativo e non esaustivo: i) dell'efficacia delle soluzioni di protezione informatica;

- ii) della qualità del servizio erogato; iii) di eventuali danni diretti o indiretti conseguenti all'erogazione del Servizio non imputabili direttamente a Optima; v) dei tempi di erogazione del Servizio. Di tanto il Cliente dichiara di esserne perfettamente a conoscenza e di accettarlo, esonerando Optima da ogni relativa responsabilità.
- 4.2 Per poter utilizzare il Servizio Total Security è necessario essere in legittimo possesso di dispositivi in grado di accedere alla rete Internet. È esclusiva responsabilità del Cliente assicurarsi che i dispositivi siano adeguati e compatibili con il Software Bitdefender.
- 4.3 Il Cliente si impegna a: i) non svolgere alcuna attività illegale; ii) non trasmettere contenuti che violano la privacy, la proprietà intellettuale e più in generale qualsiasi diritto di terzi; iii) non interferire con, interrompere, alterare o modificare il software Bitdefender o generare un carico eccessivo su reti o servizi collegati al software Bitdefender.
- 4.4 Il Cliente è tenuto in qualsiasi momento a rispettare tutte le leggi, i trattati e i regolamenti locali, regionali, nazionali e internazionali applicabili in relazione all'utilizzo della Soluzione Bitdefender.
- 4.5 In caso di reclamo presentato a Optima o BITDEFENDER a causa dell'utilizzo non corretto del Servizio, Optima e il Partner si riservano il diritto di interrompere l'utilizzo del servizio nonché di esigere il risarcimento dei danni.
- 4.6 Optima è esente da responsabilità quando, per cause di forza maggiore o comunque non imputabili alla stessa, non possa erogare o ritardi un qualsiasi Servizio previsto dal Contratto, né assume responsabilità in caso di danni causati dall'intervento delle autorità del Paese nel quale è prestato il Servizio o conseguenti a ogni altra circostanza fortuita e/o imprevedibile. Fatte salve le ipotesi di dolo o colpa grave di Optima, è sin d'ora convenuto che, qualora fosse accertata la responsabilità di Optima a qualsiasi titolo nei confronti del Cliente - ivi compreso il caso di inadempimento, totale o parziale, agli obblighi assunti nei confronti del Cliente in merito alla vendita del servizio Total Security - tale responsabilità non potrà in ogni caso dar luogo a ritorsioni di importo superiore al prezzo pagato dal Cliente tale servizio.

Condizioni particolari - Servizio Safe Call

Art. 1 Oggetto del servizio

1.1 Le presenti Condizioni particolari di contratto ("Condizioni Particolari- Servizio Safe Call") regolano il rapporto contrattuale fra Optima e il Cliente e hanno per oggetto le norme che disciplinano la fornitura del servizio aggiuntivo di sicurezza personale a distanza ("Safe Call") richiesto dal Cliente, secondo le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche indicate nei documenti contrattuali. Il servizio Safe Call è nominativo e non cedibile a nessun titolo, pertanto è fruibile esclusivamente dal Cliente.

1.2 Il servizio Safe Call consiste nella possibilità di effettuare, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, una videochiamata di emergenza (solo chiamata in caso di indisponibilità della rete dati) tramite l'App Optima dedicata al servizio Safe Call ("App Safe Call"), alla Centrale Operativa del terzo partner di Optima International Care Company S.p.A., P. Iva IT10370020967 ("ICC"). Nello specifico, per fruire del servizio il Cliente dovrà: i) scaricare, tramite il proprio dispositivo di telefonia mobile, l'App Safe Call e registrarsi con il proprio numero di telefonia mobile; ii) fornire i consensi agli accessi e alla registrazione richieste dall'App Safe Call; iii) essere in possesso di un dispositivo di telefonia mobile compatibile con il servizio e funzionante al momento della chiamata; iv) avere disporre di adeguata copertura di rete che consenta la chiamata o la videochiamata. La chiamata sarà trasferita tramite App Optima alla Centrale Operativa di ICC e presa in carico dalla stessa che provvederà ad assistere il Cliente nella situazione di emergenza fornendo istruzioni e/o contattando il numero di emergenza Unico Europeo 112. La Centrale Operativa è altresì abilitata a inviare il soccorso in caso di emergenza presso la posizione geografica localizzata dall'App Optima del dispositivo mobile del Cliente da cui è stata generata la chiamata. L'App Optima consente, inoltre, la registrazione video delle situazioni di emergenza per scopi legali e investigativi e la relativa conservazione se fornito specifico consenso.

1.3 La Centrale Operativa potrà contattare il numero di emergenza Unico Europeo 112 e/o inviare il soccorso in loco sia su richiesta espressa del Cliente che a proprio esclusivo, discrezionale e professionale giudizio qualora lo ritenesse opportuno.

Art. 2 Attivazione, Durata del servizio, Disdetta e Recesso.

2.1 Il servizio Safe Call, avendo ad oggetto il trattamento e il trasferimento di dati del Cliente qualificati come particolari ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR"), è attivabile ed erogabile solo qualora il Cliente abbia prestato i consensi relativi al trattamento e al trasferimento dei dati particolari presenti nella Proposta irrevocabile di Contratto, necessari per l'erogazione del servizio. Nel caso in cui uno o più di tali consensi non sia stato fornito dal Cliente, Optima non potrà procedere all'attivazione del servizio e alcuna responsabilità potrà esserle addebitata per tale mancata attivazione ed erogazione.

2.2 Il servizio Safe Call sarà attivo per tutta la durata del Periodo Contrattuale a decorrere dalla data di ricezione dell'avviso di attivazione tramite email o sms ai recapiti indicati dal Cliente nella documentazione contrattuale e alla scadenza si rinnoverà automaticamente per ulteriori 12 mesi e così via alle stesse condizioni salvo disdetta o recesso del Cliente o di Optima oppure rinnovo a nuove condizioni, da comunicarsi con le modalità e i termini di cui all'art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto.

2.3 In caso di cessazione del servizio Safe Call è fatta salva l'applicazione delle ulteriori condizioni previste dal Contratto, dall'Offerta Commerciale e dai regolamenti delle promozioni cui il Cliente ha aderito.

2.4 Il servizio Safe Call è un servizio aggiuntivo al servizio Mobile. Pertanto, in caso di mancata attivazione del Servizio Mobile il servizio Safe Call non potrà essere attivato così come in caso di cessazione del Contratto per qualsivoglia motivo o in caso di disattivazione del servizio Mobile il servizio Safe Call si disattiverà automaticamente.

Art. 3 Costo del servizio

3.1 Il costo del servizio Safe Call sarà addebitato sul credito residuo della Sim Optima Mobile intestata al Cliente. In caso di più Sim Optima intestate al Cliente, il costo del servizio Total Security sarà addebitato sul credito residuo della prima Sim Optima attivata.

3.2 Il costo mensile del servizio Safe Call è relativo al mese solare o quota parte del mese solare in cui il Cliente ha goduto del servizio dal momento dell'attivazione, pertanto, il costo mensile del servizio sarà dovuto dal Cliente anche in caso di fruizione dello stesso per parte del mese solare di riferimento. Analogamente, in caso di cessazione del servizio Safe Call, il Cliente sarà tenuto al pagamento dell'intero costo mensile in relazione al mese solare di riferimento, a prescindere dal giorno del mese in cui il servizio si è disattivato.

Art. 4 Esclusioni e Limitazioni di responsabilità

4.1 Il Cliente si dichiara consapevole che il servizio Safe Call è fornito da ICC mediante la propria Centrale Operativa e Optima si occupa esclusivamente della rivendita del servizio stesso e del trasferimento della chiamata alla Centrale Operativa tramite l'App Safe Call. Il servizio sarà pertanto erogato in base ai termini e alle condizioni del Partner che il Cliente dichiara di conoscere. Optima non esercita alcun controllo sull'erogazione del servizio e, pertanto, non sarà in alcun modo responsabile dei contenuti della conversazione telefonica e delle attività poste in essere dal personale incaricato da ICC all'erogazione del servizio. Il Cliente dichiara di essere perfettamente a conoscenza e di accettarlo, esonerando Optima da ogni relativa responsabilità.

4.2 Il servizio Safe Call è fornito esclusivamente da personale qualificato di ICC. Su tali soggetti fanno capo gli obblighi relativi alle autorizzazioni, abilitazioni e requisiti necessari all'erogazione del servizio. Tale personale non è personale dipendente, né collaboratore di Optima, né, più in generale, presta i propri servizi a favore di Optima; presta, invece, la propria attività direttamente a favore del Cliente, sulla base di una convenzione con la società terza (nello specifico International Care Company S.p.A.) che gestisce le attività di tale personale e che ne disciplina i rispettivi compiti e ambiti di responsabilità. Le istruzioni fornite al Cliente sono formulate in base alla formazione ed esperienza propria del personale di ICC e sono elaborati sulla base delle informazioni ottenute dal Cliente durante la chiamata di assistenza a distanza. Le istruzioni fornite al Cliente, pertanto, potrebbero non essere pertinenti e/o esaustive non essendo il personale di ICC fisicamente presente sul luogo; di tanto il Cliente dichiara di esserne perfettamente a conoscenza e di accettarlo, esonerando Optima da ogni relativa responsabilità.

4.3 Come previsto dall'informativa privacy visualizzabile dall'App, i dati personali e particolari del Cliente saranno trattati da ICC quale responsabile esterno del trattamento e, pertanto, il Cliente dichiara di esserne a conoscenza e di accettarlo, esonerando Optima da ogni responsabilità connessa al trasferimento e al trattamento di tali dati da parte di ICC.

4.4 Ai fini dell'erogazione del servizio Safe Call, il Cliente dichiara che riferirà correttamente la situazione di emergenza per cui ha effettuato la chiamata di assistenza, rispondendo puntualmente a eventuali domande che gli verranno rivolte dall'Operatore della Centrale.

4.5 Fatte salve le ipotesi di dolo o colpa grave di Optima, è sin d'ora convenuto che, qualora fosse accertata la responsabilità di Optima a qualsiasi titolo nei confronti del Cliente - ivi compreso il caso di inadempimento, totale o parziale, agli obblighi assunti nei confronti del Cliente in merito alla vendita del servizio Safe Call - tale responsabilità non potrà in ogni caso dar luogo a ritorsioni di importo superiore al prezzo pagato dal Cliente tale servizio.