

## Articolo 1 - Definizioni

I termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola, avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa.

**"Apparato":** l'apparato di Fastweb o, a seconda dei casi di seguito specificati, del Cliente che consente al Cliente la fruizione dei Servizi, quali a titolo esemplificativo Modem, PC e ulteriori apparati Hardware.

**"Carta dei Servizi":** i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti tra il Cliente e Fastweb. La Carta dei Servizi è reperibile, tra l'altro, all'indirizzo [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it)

**"Cliente":** la persona fisica che sottoscrive la Proposta e che agisce per scopi estranei all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta secondo quanto disposto dall'art. 3.1 lett a) D.Lgs. 206/2005.

**"Codice di Trasferimento":** è un codice alfanumerico che identifica l'utenza telefonica del Cliente, denominato "Codice di Migrazione", "Codice di portabilità" o "Codice segreto" nel caso di clienti Telecom Italia, necessario ad avviare il trasferimento dell'utenza.

**"Condizioni Generali":** le presenti condizioni contrattuali che disciplinano la fornitura dei Servizi.

**"Contratto":** la Proposta del Cliente unitamente alle Condizioni Generali di Contratto ed alla Carta dei Servizi, nonché all'Offerta Commerciale in essa richiamata, accettata da Fastweb.

**"Fastweb":** Fastweb S.p.A., con sede in Milano, Piazza Adriano Olivetti, 1, società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento della società Swisscom AG, operatore di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 25 del D.Lgs. 259/2003.

**"MyFastweb":** portale di invio e ricezione di comunicazioni tra Fastweb ed il Cliente, di accesso ai Servizi per i Clienti anche in fase di preattivazione, nonché di gestione del Contratto, al quale si accede tramite le credenziali fornite da Fastweb via sms.

**"Offerta Commerciale":** il documento e/o le informazioni indicate nel sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it) ove sono riportate le caratteristiche tecniche del Servizio, le condizioni economiche e i termini a cui lo stesso viene prestato.

**"Proposta":** la proposta di abbonamento del Cliente con cui quest'ultimo richiede la fornitura dei Servizi.

**"Servizi ADSL":** i servizi di telecomunicazione prestati da Fastweb con tecnologia ADSL come descritti nelle Offerte Commerciali e all'indirizzo [www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/rete-adsl](http://www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/rete-adsl).

**"Servizi con tecnologia Fibra":** i servizi di telecomunicazione ultraveloci prestati da Fastweb tramite fibra ottica ("Fiber to the Home" o "FTTH" o con prevalente tecnologia in fibra ottica ("Fiber to the Node" o "FTTN" o "VULA") come descritti nelle Offerte Commerciali e all'indirizzo [www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/rete-fibra-ottica](http://www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/rete-fibra-ottica).

**"Servizi":** l'insieme dei Servizi prestati da Fastweb ed indicati nell'Offerta Commerciale

## Articolo 2 - Oggetto

2.1 Fastweb fornirà al Cliente i Servizi specificati nella Proposta, a fronte del pagamento di un corrispettivo, alle condizioni previste dal Contratto e secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi nel rispetto della normativa vigente.

## Articolo 3 - Conclusione del Contratto

3.1 Il Cliente richiederà i Servizi consegnando o inviando la Proposta a Fastweb tramite i canali preposti oppure per mezzo di registrazione vocale della conversazione telefonica. La Proposta potrà essere revocata dal Cliente prima della conclusione del Contratto, senza dover fornire alcuna motivazione e senza alcun costo, mediante registrazione vocale tramite Servizio Clienti o apposita comunicazione scritta da inviare a Fastweb all'indirizzo di cui all'articolo 10.3. La revoca della Proposta da parte del Cliente porrà termine all'obbligo delle Parti di concludere il Contratto.

3.2 Il Contratto si intenderà concluso:

- a) con l'accettazione scritta della Proposta da parte di Fastweb che avverrà con comunicazioni in MyFastweb, messaggi sms o E-mail. In tal caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l'impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicato da Fastweb al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in MyFastweb, messaggi sms, e-mail, etc; o
- b) nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Fastweb, che potrà essere effettuata anche da remoto; l'attivazione del Servizio potrà essere comunicata a Cliente con le modalità che Fastweb riterrà più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in MyFastweb, messaggi sms, e-mail etc.; o
- c) nel caso di contratti conclusi telefonicamente e sottoposti alla disciplina prevista dall'articolo 51, comma 5 e 6 del Codice del Consumo, nel momento della pubblicazione della registrazione vocale della conversazione telefonica in MyFastweb che avverrà entro 4 (quattro) giorni dalla data della registrazione. In questo caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l'impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicata da Fastweb al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in MyFastweb, messaggi SMS, e-mail etc;

3.3 Fastweb potrà valutare di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

- a) se il Cliente risulti inadempiente nei confronti di Fastweb anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- b) se il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- c) se il Cliente non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo articolo 14;
- d) se il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- e) se sussistano motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi.

## Articolo 4 - Attivazione e Fornitura dei Servizi

4.1 I Servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastweb, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi.

4.2 Il Cliente prende atto che per l'attivazione dei Servizi potrebbe essere necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso. Il Cliente prende altresì atto che per l'attivazione dei Servizi potrebbe essere necessaria l'installazione dell'Apparato Fastweb esclusivamente a fini di collaudo del Servizio stesso.

4.3 Il Cliente dovrà verificare la compatibilità di propri dispositivi eventualmente attivi sull'impianto

telefonico, quali a titolo meramente esemplificativo i servizi di centralino, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso o dispositivi digitali, nonché dei propri Apparati (Modem) con la fornitura dei Servizi. Per quest'ultimo caso Fastweb rende disponibile al Cliente all'indirizzo: [fastweb.it/modem](http://fastweb.it/modem) una lista di Modem compatibili con i Servizi.

4.4 Secondo quanto specificato nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale, gli Apparati possono essere:

- a) forniti da Fastweb a titolo di comodato d'uso o di locazione secondo la disciplina indicata all'articolo 21 che segue;
- b) acquistati da parte del Cliente da Fastweb o da terzi secondo quanto disposto dall'articolo 22 che segue.

4.5 Fastweb si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso degli Apparati Fastweb e di sostituirli, in qualsiasi momento.

4.6 Il Cliente prende atto ed acconsente che Fastweb potrà effettuare degli aggiornamenti tecnologici (aggiornamenti software e/o modifica delle configurazioni) alla propria rete, anche in un'ottica di sviluppo dei Servizi, nonché sugli Apparati (Modem) necessari per fruire dei Servizi. Resta inteso che, in tali casi, i Servizi e gli Apparati in uso al Cliente non subiranno limitazioni d'uso.

4.7 La fornitura dei Servizi da parte di Fastweb potrà essere sospesa in caso di interventi programmati di manutenzione, che verranno comunicati con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni. Fastweb potrà sospendere l'erogazione dei Servizi senza preavviso in caso di guasti alla rete o agli Apparati Fastweb.

## Articolo 5 - Predisposizione ed installazione degli Apparati

5.1 L'attivazione dei Servizi richiesti dal Cliente, potrà essere preceduta da un'attività di predisposizione degli Apparati necessari e tale installazione potrà essere effettuata, secondo la tipologia dell'Offerta sottoscritta dal Cliente, in autonomia da parte dello stesso, seguendo le istruzioni indicate nell'Offerta Commerciale oppure da parte di Fastweb.

5.2 La predisposizione di cui al paragrafo 5.1, ove necessaria, è indispensabile per garantire la fruizione del Servizio, nel momento in cui avverrà il passaggio della linea telefonica dalla rete di altro operatore di telecomunicazione alla rete Fastweb.

5.3 Il Cliente prende atto che, per motivi tecnici, nel periodo intercorrente tra la predisposizione degli Apparati e l'attivazione dei Servizi potrebbero esserci delle limitazioni nell'utilizzo dei Servizi e degli apparati già presenti.

5.4 Nel caso in cui il Cliente revochi la Proposta, ai sensi dell'art. 3.1, nel momento in cui la procedura di trasferimento del Servizio da altro operatore sia già in una fase avanzata di lavorazione, Fastweb attiverà il Servizio, al fine di garantire il funzionamento della linea telefonica e il mantenimento del numero, salvo diversa indicazione espressa del Cliente di rinunciare sia al Servizio che alla numerazione. Tale attivazione del Servizio consente al Cliente di usufruire del servizio telefonico con addebito dei costi relativi alla fornitura ed all'utilizzo dello stesso.

5.5 Nel caso previsto dall'articolo 5.4, Fastweb fornirà al proprio Cliente il Codice di Trasferimento, affinché lo stesso possa richiedere all'operatore di provenienza la riattivazione del Servizio e/o del numero. Fastweb non addebiterà al Cliente alcun costo di disattivazione, nel caso in cui il trasferimento del Cliente verso l'operatore di provenienza avvenga entro 90 (novanta) giorni solari dall'attivazione del Servizio ai sensi del punto 5.4.

5.6 Fastweb non effettuerà interventi di assistenza tecnica sulle componenti di rete di proprietà di altri operatori diversi da Fastweb (quali, a mero titolo esemplificativo, la prima presa telefonica in caso di tecnologia ADSL), né sugli Apparati del Cliente.

## Articolo 6 - Portabilità della numerazione telefonica

6.1 Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo a Fastweb l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP"), che sarà prestato da Fastweb gratuitamente e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. La domanda di attivazione del servizio di SPP dovrà essere fatta pervenire a Fastweb contestualmente alla Proposta.

6.2 Il servizio di SPP sarà attivato da Fastweb:

- a) per i Servizi ADSL contestualmente all'attivazione dei Servizi;
- b) per i Servizi Fibra mista rame FTTN contestualmente all'attivazione dei Servizi o anche successivamente secondo quanto previsto al punto c) che segue;
- c) per i Servizi con tecnologia Fibra FTTH e Fibra mista rame FTTN, nonché per i Servizi di linea non attiva (LNA), con successiva portabilità della numerazione telefonica, entro circa 20 (venti) giorni lavorativi dall'invio della relativa domanda all'operatore di accesso.

6.3 Il Cliente prende atto che, nei casi previsti dalle delibere AGCOM n. 274/07/CONS, 35/10/CONS e 52/09/CONS, l'attivazione del Servizio di SPP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione da parte del Cliente stesso del Codice di Trasferimento.

6.4 Il Cliente prende atto che per l'attivazione del Servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica.

6.5 Il Cliente prende altresì atto che l'attivazione del servizio di SPP è, in base alla vigente normativa, subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio. Tale recesso potrà essere effettuato dal Cliente tramite Fastweb, che provvederà, in tal caso, dietro espresso mandato del Cliente, ad inviare all'operatore predetto, idonea comunicazione.

## Articolo 7 - Variazione dei Servizi e delle Modalità di Pagamento - Trasloco

7.1 Il Cliente potrà richiedere cambi tecnologia, integrazioni o variazioni relative ai Servizi ed alle modalità di pagamento secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale. Potrà essere previsto un costo per le suddette variazioni dei Servizi.

7.2 Fastweb si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se tecnicamente e commercialmente fattibili.

7.3 La richiesta di variazione commerciale o tecnica dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi.

7.4 Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, Fastweb comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.

7.5 Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, quest'ultimo potrà richiedere a Fastweb il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova sede mediante compilazione dell'apposito modulo elettronico reperibile in MyFastweb ("Modulo Trasloco") o attraverso la registrazione vocale dedicata. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Fastweb e nel caso di esito negativo di dette verifiche, Fastweb informerà tempestivamente il Cliente. I tempi di gestione del trasloco saranno previsti nel Modulo Trasloco o comunicati nella registrazione vocale dedicata e si differenzieranno in funzione della tecnologia di collegamento.

7.6 Fastweb addebiterà al Cliente i costi di gestione per il trasloco indicati in MyFastweb. Il Cliente

prende atto che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e/o dell'offerta commerciale sottoscritta o la variazione del numero di telefono e che tale eventuale variazione verrà tempestivamente comunicata da Fastweb. Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente.

#### **Articolo 8 - Utilizzo dei Servizi e degli Apparat**

- 8.1 Il Cliente utilizzerà i Servizi e gli Apparat Fastweb in conformità alle leggi, ai regolamenti vigenti ed a quanto previsto nel Contratto, nonché nel rispetto dei diritti dei terzi.
- 8.2 Per la fruizione dei Servizi potranno essere impiegati Apparat Fastweb o Apparat del Cliente che dovranno essere omologati e conformi agli standard internazionali ed in perfetto stato di funzionamento.
- 8.3 Qualora gli Apparat del Cliente presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi o qualora vengano utilizzati in violazione a quanto previsto dall'art.8.1, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, Fastweb potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando tali Apparat siano disconnessi dal punto terminale di rete o fino a quando non cessi la violazione, salva in ogni caso la risoluzione del Contratto. Fastweb informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.
- 8.4 Il Cliente non potrà permettere a terzi l'utilizzo dei Servizi, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, né potrà rivenderli a terzi, senza espressa autorizzazione scritta da Fastweb.
- 8.5 Il Cliente utilizzerà i Servizi secondo criteri di buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei Servizi, quali a titolo esemplificativo conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, nonché esclusivamente per uso domestico ("Uso Domestico") e, pertanto, per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'art. 3.1 lett. a) del D.Lgs. 206/2005. È altresì escluso l'uso pubblico dei Servizi che importa la fruizione degli stessi in luoghi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, bar, alberghi, circoli, comunità ed altri luoghi pubblici ("Uso Pubblico"). Resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.
- 8.6 L'utilizzo del Servizio Internet non dovrà comportare la trasmissione e/o divulgazione di lettere a catena o "spam", di informazioni e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico.
- 8.7 Qualora il Cliente violi gli obblighi previsti dal presente articolo 8, Fastweb potrà, senza preavviso, sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi.

#### **Articolo 9 - Responsabilità per i Servizi**

- 9.1 In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione dei Servizi o risoluzione guasti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi. Fastweb non sarà responsabile dell'errato inserimento dei dati da pubblicare sugli elenchi telefonici effettuato in autonomia dal Cliente tramite il form presente nella MyFastWeb. Restano ferme le previsioni contenute nelle norme inderogabili di legge.
- 9.2 Fastweb non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o ad Apparat del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici nel momento di passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni alla rete Fastweb. Fastweb non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Fastweb, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli Apparat del Cliente.
- 9.3 Resta inteso che Fastweb non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione dei Servizi o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

#### **Articolo 10 - Servizio Clienti Fastweb - Comunicazioni Fastweb - Reclami**

- 10.1 Fastweb mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contattabile al numero 192 193 o tramite ulteriori modalità digitali indicate nell'Area Personale MyFastweb, al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi, nonché per gestire il proprio Contratto.
- 10.2 Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata A/R, E-mail. In caso di raccomandata A/R o E-mail, la ricezione è comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione.
- 10.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a Fastweb dovranno pervenire a: Fastweb Servizio Clienti, C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI). Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate anche attraverso MyFastweb, area "Assistenza".
- 10.4 Eventuali reclami dovranno essere inoltrati dal Cliente a Fastweb per iscritto. Fastweb si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta.

#### **Articolo 11 - Dati personali del Cliente - Comunicazioni al Cliente**

- 11.1 Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, l'invio di comunicazioni al Cliente, nonché la gestione del Contratto, il Cliente dovrà fornire a Fastweb i propri dati identificativi, anche attraverso una copia del documento di riconoscimento, un numero telefonico, nonché l'indirizzo e-mail di riferimento per eventuali contatti da parte di Fastweb e dovrà confermarli in seguito a specifica richiesta di Fastweb. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente a Fastweb direttamente dall'area self di MyFastweb, in cui il Cliente può effettuare la variazione allegando il documento di riconoscimento, con le modalità ed agli indirizzi di cui all'art. 10. Resta inteso che Fastweb si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti o veritieri.
- 11.2 Tutte le comunicazioni effettuate da Fastweb attraverso MyFastweb e/o inviate all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica, indicato nella Proposta e confermato dal Cliente secondo le modalità previste o reso noto a Fastweb successivamente in quanto modificato, si reputeranno da questi conosciute.

#### **Articolo 12 - Corrispettivi - Fatturazioni - Pagamenti Servizi Fastweb**

- 12.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta.
- 12.2 La fattura verrà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente, salvo richiesta da parte di quest'ultimo dell'invio in formato cartaceo e sarà inoltre disponibile su MyFastweb con i dettagli del traffico effettuato. Per l'invio in formato cartaceo potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione. Il Cliente acconsente a tali trasmissioni con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali.

- 12.3 I corrispettivi ricorrenti saranno dovuti per i Servizi resi nel mese e saranno fatturati con cadenza mensile anticipata. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio.
- 12.4 Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dal Cliente con i mezzi indicati nella Proposta; tali mezzi sono conformi a quanto disposto dal Regolamento UE n. 260/2012. Nel caso in cui il Cliente abbia optato per il pagamento dei corrispettivi mediante addebito degli stessi su carta di credito, il Cliente presta il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito a Fastweb di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa, anche se effettuata in anticipo rispetto alla comunicazione a lui diretta. Resta inteso che Fastweb si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui siano stati forniti dati identificativi della carta di credito non corretti.
- 12.5 Nel caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine di scadenza indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a Fastweb, senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108.
- 12.6 Nel caso di ritardo nel pagamento, Fastweb avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione al Cliente effettuata in conformità alla normativa vigente con addebito dei relativi costi di spedizione e di eventuali costi per gestione amministrativa secondo quanto specificato nella sezione Assistenza della MyFastweb. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo. La riattivazione dei Servizi, a seguito del pagamento effettuato dal Cliente, darà diritto a Fastweb di richiedere al Cliente il rimborso dei costi sostenuti così come indicati nella sezione Assistenza della MyFastweb.
- 12.7 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, Fastweb potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge. Il permanere della morosità potrebbe comportare, qualora ne ricorrano i presupposti, l'iscrizione del nominativo del Cliente nella banca dati S.I.Mo.I.Tel, relativa alle morosità intenzionali della clientela del settore telefonico, come previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 523 dell'8 ottobre 2015. Maggiori dettagli riguardo tale banca dati e le condizioni che determinano l'iscrizione sono disponibili sul sito Fastweb all'indirizzo: <http://www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/trasparenza-e-privacy/>
- 12.8 Eventuali reclami dovranno essere inoltrati a Fastweb secondo quanto previsto dall'articolo 10. In assenza di tempestivo reclamo di cui all'articolo 10.4, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo, non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati.

#### **Articolo 13 - Traffico Anomalo**

- 13.1 Nel caso in cui sia/siano rilevato/i:
  - a) traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente oppure;
  - b) consumi anomali (in termini di minuti di connessione) nell'accesso ad Internet, Fastweb si riserva la facoltà di sospendere precauzionalmente e/o di inviare una fattura anticipata previo avviso telefonico, in tutto o in parte i Servizi e/o ove tecnicamente possibile, l'accesso alle direttrici interessate dal traffico anomalo e/o di recedere con effetto immediato dal Contratto.
- 13.2 In caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo, i Servizi e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il Cliente avrà pagato il corrispettivo per il traffico rilevato fatturato da Fastweb ed avrà prestato idonee garanzie, ove richieste da Fastweb, in relazione al pagamento dei Servizi.

#### **Articolo 14 - Deposito Cauzionale**

- 14.1 Il Cliente si impegna a versare, su richiesta motivata di Fastweb o in caso di pagamento dei corrispettivi tramite bollettino postale un deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e degli Apparat forniti. Fastweb potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale, nel caso in cui esso non risulti più adeguato.
- 14.2 Fastweb potrà sospendere i Servizi secondo le tempistiche e le modalità previste dall'art. 12.6, qualora il Cliente non adempia a quanto previsto al paragrafo precedente. In caso di sospensione, i Servizi saranno riattivati successivamente al versamento od adeguamento del deposito cauzionale dovuto ed al pagamento dei costi previsti al precedente art. 12.6.
- 14.3 Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, Fastweb potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.
- 14.4 Fastweb provvederà, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale, purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto.

#### **Articolo 15 - Modifiche del Contratto**

- 15.1 Fastweb potrà variare il Contratto, nonché aggiornare i corrispettivi per i Servizi, per i seguenti giustificati motivi: in caso di sviluppo o mutamento della rete e/o delle caratteristiche dei servizi, variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'offerta commerciale, nonché, per sopravvenute esigenze tecniche o gestionali il cui dettaglio verrà comunicato all'atto dell'eventuale modifica. Fastweb potrà altresì modificare il Contratto ed aggiornare i corrispettivi per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti. L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera Agcom 519/15/CONS e s.m.i. e dalla restante normativa applicabile in materia, ossia attraverso una comunicazione in fattura, la pubblicazione di un'apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web.
- 15.2 Le modifiche di cui al punto precedente non imposte dalla legge o dai regolamenti che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine, il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi oggetto della modifica senza addebito di penali e/o costi di disattivazione.
- 15.3 Le modifiche di cui al punto 15.2 che determinino un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente non potranno applicarsi all'Offerta Commerciale dei Clienti a cui sia stato attivato il Servizio nei 12 (dodici) mesi antecedenti all'attuazione della modifica.
- 15.4 Fastweb potrà modificare per ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni. In tal caso, Fastweb adotterà, su richiesta del Cliente e ove tecnicamente possibile, un servizio automatico di informazione, gratuito per il chiamante e per il Cliente, relativo alla modifica del numero telefonico. Tale servizio verrà

prestato per un periodo di 60 (sessanta) giorni dalla modifica del numero.

- 15.5 Il Cliente potrà richiedere a Fastweb il cambiamento del numero telefonico assegnatogli; tale richiesta verrà soddisfatta da Fastweb compatibilmente con le risorse tecniche disponibili, con addebito di quanto eventualmente previsto dalle condizioni economiche applicabili.

#### **Articolo 16 - Durata del Contratto - Recesso**

- 16.1 Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione e sarà a tempo indeterminato, salva la previsione di una promozione relativamente alla fornitura del Servizio o dell'Apparato che non potrà, in ogni caso, comportare un periodo di impegno superiore a 24 (ventiquattro) mesi. Alla scadenza di un'eventuale promozione, il Contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato. Il Cliente potrà comunicare la disdetta o il recesso con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, tramite le seguenti modalità:

- compilando con i propri dati l'apposito modulo presente in MyFastweb o altra comunicazione ed inviandolo, allegando copia del documento d'identità, tramite raccomandata A/R a Fastweb S.p.A. Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI), o tramite PEC all'indirizzo: fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it;
- tramite il web form presente in MyFastweb;
- tramite un operatore, chiedendo dall'area clienti MyFastweb un ricontatto telefonico o utilizzando la chat whatsapp disponibile da device;
- recandosi presso un negozio Fastweb;
- contattando il Servizio Clienti al 192 193.

In ogni caso, Fastweb avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti. Nel caso di recesso anticipato da contratti associati ad offerte promozionali, Fastweb potrà, altresì addebitare un importo forfettario secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Il costo di disattivazione potrà variare di anno in anno, per conoscere i costi aggiornati consulta il sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it) alla pagina "Trasparenza Tariffaria" o la sezione "Assistenza" della tua MyFastweb. Fastweb avrà facoltà di recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, dandone comunicazione al Cliente mediante invio di lettera raccomandata A/R, o con altro mezzo di comunicazione, nel rispetto della normativa vigente in materia.

- 16.2 Fermo restando quanto sopra previsto, qualora il Contratto Fastweb sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita Fastweb o nel caso in cui il Contratto sia stato stipulato a distanza, il Cliente potrà altresì recedere entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, senza dover fornire alcuna motivazione e senza costi diversi da quelli previsti per legge, mediante le medesime modalità di cui al precedente articolo 16.1.

Nei casi in cui il Cliente esercita il diritto di recesso di cui sopra, dopo aver richiesto l'esecuzione immediata del Contratto ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, del Codice del Consumo, il Cliente dovrà corrispondere il costo dei Servizi forniti da Fastweb fino al momento della conoscenza da parte di Fastweb dell'esercizio del diritto di recesso.

- 16.3 In ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 244/08 CSP dell'AGCOM recante disposizioni in materia di qualità di accesso a Internet da postazione fissa, il Cliente avrà facoltà di recedere dal solo Servizio Internet, senza addebito di costi, qualora non venga garantita la qualità di accesso al Servizio dichiarata da Fastweb ed, a condizione che, siano state correttamente espletate le procedure a tal fine predisposte dall'Autorità stessa.

- 16.4 Nel caso in cui il Cliente richieda, tramite un altro operatore di rete fissa, il servizio di portabilità del numero geografico, o qualora passi ad altro operatore tramite la procedura di migrazione "Olo to Olo", il Cliente non dovrà inviare una comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a Fastweb. Entrambe le richieste comporteranno il recesso dall'intero rapporto contrattuale con Fastweb.

- 16.5 Qualora il Cliente receda dal Contratto e, contestualmente, notifici a Fastweb l'intenzione di trasferire il proprio numero telefonico verso un altro operatore, Fastweb fornirà al Cliente le informazioni utili per far avviare il trasferimento all'operatore di destinazione, tramite una delle procedure tecniche concordate tra gli operatori. Resta inteso che, al fine di non creare disservizi al Cliente, il Servizio resterà comunque attivo con Fastweb sino al passaggio dello stesso alla gestione del nuovo operatore. Il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi dovuti, inclusi gli Importi Ricorrenti, fino all'effettivo passaggio all'operatore di destinazione. Trascorsi 30 (trenta) giorni, senza che tale operatore abbia provveduto al trasferimento del servizio, Fastweb si riserva il diritto di disattivare in ogni caso i Servizi.

- 16.6 Qualora il Cliente intendesse disattivare solo alcuni dei Servizi indicati in Proposta o acquistati successivamente con le procedure rese disponibili da Fastweb dovrà effettuare una "Richiesta di Variazione dei Servizi" ai sensi e con le forme del precedente articolo 7. In tali casi il Contratto, ove tecnicamente possibile, resterà valido ed efficace per i restanti Servizi.

#### **Articolo 17 - Risoluzione del Contratto**

Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla legge, Fastweb potrà risolvere il Contratto, in tutto o in parte, ai sensi dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, restando in ogni caso salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente ed il risarcimento del maggior danno:

- nel caso in cui il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia sottoposto a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- nel caso di violazione da parte del Cliente delle obbligazioni previste dagli articoli 8.1 (Utilizzo dei Servizi ed Apparati), art. 8.2 (Omologazione e conformità a standard internazionali degli Apparati del Cliente), art. 8.4 (Divieto di Utilizzo dei Servizi da parte di terzi), art. 8.5 (Uso Domestico, Uso improprio e divieto di Uso Pubblico dei Servizi), art. 8.6 (Utilizzo del Servizio Internet), art. 19.2 (Codice Etico), art. 21.2 (Utilizzo degli Apparati nella locazione e nel comodato) ed art. 22.4 (Mancato pagamento Apparati);
- nel caso in cui la prestazione dei Servizi sia sospesa a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente e siano trascorsi 15 (quindici) giorni dalla suddetta sospensione;
- nel caso in cui i dati identificativi o ulteriori dati necessari ai fini della compilazione della Proposta forniti dal Cliente dovessero risultare erronei, non veritieri o inesistenti.

#### **Articolo 18 - Legge applicabile - Conciliazioni delle Controversie**

- 18.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.
- 18.2 Ai sensi dell'art. 1, comma 11, della Legge 249/97, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che dovessero insorgere tra il Cliente e Fastweb, prima di agire in sede giurisdizionale, occorre esperire tentativo di conciliazione previsto dalla normativa vigente.

#### **Articolo 19 - Disposizioni varie**

- 19.1 Salvo quanto diversamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso affinché Fastweb possa cedere in tutto o in parte

il Contratto a terzi, ivi inclusi i crediti ed ogni diritto da essi derivanti. Fastweb ha facoltà di incaricare terzi per la realizzazione delle opere e dei servizi necessari per l'esecuzione del presente Contratto, ferma restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente. Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a Fastweb la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna a far accedere negli immobili di sua proprietà il personale autorizzato da Fastweb affinché possano essere effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sugli Apparati di proprietà di Fastweb.

- 19.2 Il Cliente prende atto che Fastweb ha adottato un proprio codice etico (di seguito "Codice Etico") ed un modello di organizzazione, gestione e controllo (di seguito "Modello 231") in conformità ai principi ed alle linee guida previste dal Decreto Legislativo 231/2001. Tale adozione ha lo scopo di prevenire la commissione dei reati previsti dal suddetto decreto e di evitare l'applicazione delle relative sanzioni. Il Cliente si impegna a rispettare i principi e le norme di comportamento contenute nel Codice Etico e nel Modello 231 adottati da Fastweb e disponibili sul sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it)

- 19.3 Il Contratto non attribuisce al Cliente alcuna titolarità sui diritti di proprietà intellettuale relativi ai Servizi Fastweb o su eventuali software necessari per la fornitura dei Servizi, né riconosce espressi diritti di licenza. Il Contratto non concede al Cliente diritti d'uso di marchi o loghi Fastweb.

#### **Articolo 20 - Servizio di Posta Elettronica**

- 20.1 Il Servizio di Posta elettronica è strettamente collegato al Contratto e ne ha pari durata. Il Servizio consiste nella messa a disposizione, da parte di Fastweb, di caselle di posta elettronica richieste dal Cliente, in conformità ai limiti previsti nell'Offerta Commerciale ed alla policy di Fastweb presente sul sito <https://www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/trasparenza-tariffaria/>

#### **Articolo 21 - Condizioni di comodato d'uso e di locazione degli Apparati Fastweb**

- 21.1 Gli Apparati potranno essere forniti da Fastweb a titolo di comodato d'uso gratuito o di locazione secondo quanto previsto nell'Offerta Commerciale. Il comodato d'uso e la locazione sono disciplinati dal presente Contratto e rispettivamente dalla disciplina prevista dagli articoli 1803 e seguenti del codice civile e dagli articoli 1571 e seguenti del codice civile.

- 21.2 Gli Apparati Fastweb, ai sensi degli articoli che precedono, potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite da Fastweb ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e, durante la fornitura dei Servizi, non potrà rimuoverli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sugli Apparati forniti da Fastweb potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Fastweb, fatto salvo quanto previsto all'articolo che segue. Resta inteso che Fastweb si riserva di addebitare il costo di tale intervento tecnico nei casi in cui le problematiche relative agli Apparati siano riconducibili al Cliente.

- 21.3 Il comodato d'uso gratuito e/o la locazione sono strettamente collegati alla sussistenza del Contratto o del Servizio reso da Fastweb. La cessazione del Contratto o del Servizio a cui l'Apparato Fastweb si riferisce, qualunque ne sia la causa, determina perciò l'automatica cessazione del comodato d'uso gratuito e/o della locazione e l'obbligo del Cliente di restituzione del relativo Apparato perfettamente integro secondo i termini e le modalità previste in MyFastweb e nella Carta dei Servizi. In caso di mancata restituzione degli Apparati Fastweb entro 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione dei Servizi, Fastweb avrà la facoltà di addebitare al Cliente una penale il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità indicate sul sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it) nella pagina "Trasparenza Tariffaria" e/o in MyFastweb. Decorsi i 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione non sarà più possibile spedire gratuitamente gli Apparati utilizzando la lettera di vettura con Poste Italiane, ma la restituzione dovrà essere effettuata mediante invio a mezzo posta a proprie spese al seguente indirizzo: Asendia Italy s.r.l., Via Cassino D'Alberi 21, 20067- Tribiano (MI). In alternativa a quanto sopra previsto, alla cessazione del comodato d'uso, Fastweb potrà esercitare l'opzione di cedere l'Apparato al Cliente mediante comunicazione in fattura, in MyFastweb, messaggi sms o e-mail. Il Cliente acconsente a tale cessione contestualmente alla sottoscrizione e/o invio della Proposta e/o alla registrazione vocale.

- 21.4 Il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparati ed è in tali casi, altresì, tenuto a darne immediata comunicazione a Fastweb. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a Fastweb entro 7 (sette) giorni a mezzo E-mail all'indirizzo: [documentationline@fastweb.it](mailto:documentationline@fastweb.it) o raccomandata A/R, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

#### **Articolo 22 - Condizioni di vendita degli Apparati**

- 22.1 Qualora previsto dall'Offerta Commerciale gli Apparati potranno essere acquistati dal Cliente presso i canali di vendita messi a disposizione da Fastweb alle condizioni qui di seguito specificate oltre a quelle espressamente indicate in Offerta Commerciale. Fastweb funge da distributore, mentre il produttore è la società importatrice/produttrice degli Apparati, diversa da Fastweb, i cui estremi sono indicati nell'apposita targhetta fissata sugli Apparati stessi.

- 22.2 Il contratto di vendita rimane autonomo ed indipendente dal contratto per la fornitura dei Servizi, ferma restando la disciplina prevista per quest'ultimo anche per il contratto di vendita in quanto applicabile.

- 22.3 Il contratto di vendita si intende concluso nel momento dell'accettazione scritta da parte di Fastweb della Proposta sottoscritta dal Cliente o, in mancanza, al momento della consegna degli Apparati. La proprietà degli Apparati con tutti i rischi ed oneri correlati si intende trasferita al momento della consegna degli Apparati.

- 22.4 Il pagamento del prezzo degli Apparati avverrà nelle modalità e con i mezzi previsti nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale. In caso di pagamento dilazionato del prezzo, la mancata corresponsione, ad opera del Cliente, anche di un solo importo, nei termini indicati in fattura, darà diritto a Fastweb di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita. Fastweb avrà altresì il diritto di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita degli Apparati in ogni caso di cessazione del Contratto per la fornitura dei Servizi.

- 22.5 Resta inteso che l'inadempimento, anche parziale, di quanto previsto ai precedenti commi darà diritto a Fastweb di risolvere immediatamente ed integralmente il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c..

- 22.6 Gli Apparati saranno consegnati al Cliente, nel solo territorio italiano, a cura e spese di Fastweb. La consegna di quanto ordinato si intende al piano strada salvo quanto diversamente specificato da Fastweb.

- 22.7 Fastweb garantisce che gli Apparati sono coperti da garanzia di legge per tutti i difetti dei materiali e di costruzione valida su tutto il territorio nazionale.

Si riportano di seguito le Condizioni di Utilizzo del Servizio "WOW Space" (di seguito le "Condizioni di Utilizzo"). L'accettazione delle presenti Condizioni di Utilizzo è requisito necessario per poter accedere ed usufruire del Servizio WOW Space (di seguito anche il "Servizio Cloud").

#### 1 - Oggetto

- 1.1 Le presenti Condizioni di Utilizzo disciplinano i termini e le condizioni di fornitura da parte di Fastweb S.P.A. (di seguito "Fastweb") del Servizio WOW Space e di utilizzo di tale servizio da parte dei clienti. Il Servizio WOW Space è riservato a persone fisiche che hanno sottoscritto un contratto con Fastweb per servizi di connettività e/o telefonia fissa e/o ai clienti che hanno stipulato un contratto per il servizio mobile (di seguito il "Servizio Fisso o Mobile") e che, in ogni caso agiscono per scopi estranei all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta secondo quanto disposto dall'art. 3.1 lett a) D.Lgs 206/2005 (di seguito "Cliente").
- 1.2 Le presenti Condizioni di Utilizzo, l'offerta commerciale del Servizio WOW Space e le Condizioni Generali di Contratto per il Servizio Fisso o Mobile costituiscono il contratto tra Cliente e Fastweb per la fornitura del Servizio WOW Space (di seguito il "Contratto"). Le Condizioni di Utilizzo integrano le Condizioni Generali di Contratto per il Servizio Fisso o Mobile già accettate dal Cliente. In caso di discordanza tra i vari documenti contrattuali, l'ordine di prevalenza è il seguente:
- 1.3 Offerta Commerciale Servizio WOW Space; 2. Condizioni di Utilizzo; 3. Condizioni Generali di Contratto per il Servizio Fisso o Mobile.

#### 2 - Descrizione del Servizio

- 2.1 Il Servizio WOW Space (di seguito "Servizio" o "Servizio WOW Space") consiste nel salvataggio, memorizzazione, recupero, accesso, gestione ed archiviazione di documenti e altri contenuti digitali dei Clienti in cloud (di seguito "Documenti" o "Contenuti"). Con l'utilizzo del Servizio WOW Space, il Cliente autorizza Fastweb a memorizzare, gestire e/o fornire l'accesso ai suoi Documenti.
- 2.2 Il Servizio WOW Space consentirà al Cliente di caricare i propri Documenti e Contenuti personali (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: foto, video, musica ed altri documenti) in uno spazio nel Web (a c.d. "Cloud"); avere l'accesso dei Contenuti disponibile da tutti i propri devices (smartphone e PC); poter condividere i Contenuti con i propri contatti.
- 2.3 Per i Clienti che accederanno da App o da Web all'indirizzo <https://cloud.wowspace.it>, il Servizio WOW Space permette la creazione di cartelle ed album foto/video.

#### 3 - Attivazione del Servizio

- 3.1 Il Cliente potrà attivare il Servizio WOW Space solo in seguito all'attivazione del Servizio Fastweb Fisso o Mobile utilizzando una delle 4 modalità previste:
  1. Area Clienti MyFastweb
  2. App MyFastweb
  3. App WOW Space
  4. Portale Web WOW Space

La procedura di attivazione da qualsiasi canale richiederà di accedere tramite l'inserimento di ID e password della propria area MyFastweb.

I Clienti Fastweb che acquistano il servizio WOW Space successivamente al Servizio Fastweb Fisso e/o Mobile avranno evidenza del prezzo e delle caratteristiche del Servizio in seguito all' inserimento delle proprie credenziali. Per procedere con l'attivazione del Servizio il Cliente che acquista il servizio WOW Space successivamente al Servizio Fastweb Fisso e/o Mobile dovrà accettare le presenti Condizioni di Utilizzo comprensive dell'Informativa Privacy (art.14). In seguito verrà inviata una e-mail di conferma dell'avvenuta attivazione da parte di Fastweb.

- 3.2 Il Contratto avrà efficacia dalla data di attivazione del Servizio ed avrà una durata minima di un anno che si rinnoverà di anno in anno, salvo disdetta e salvo che nell'Offerta Commerciale venga indicata una durata diversa. Dalla conclusione del Contratto, il Cliente potrà liberamente utilizzare il Servizio e lo spazio messo a sua disposizione in conformità a quanto previsto nelle presenti Condizioni di Utilizzo.

#### 4 - Utilizzo del Servizio WOW Space

- 4.1 Il Cliente dovrà conservare opportuni backup alternativi delle Sue informazioni, dei Suoi dati e dei suoi documenti allo scopo di tutelare i Contenuti e Documenti archiviati nel Servizio. Fastweb non sarà responsabile della cancellazione, perdita, alterazione o distruzione dei Documenti caricati e memorizzati con il Servizio.
- 4.2 Il Cliente potrà utilizzare il Servizio solo ed esclusivamente per memorizzare, recuperare, archiviare, gestire ed accedere ai suoi Documenti per finalità unicamente personali e non commerciali; non potrà, pertanto, utilizzare il Servizio per memorizzare, gestire o trasferire contenuti e/o documenti di terzi, o per conto di terzi o rivendere il Servizio o sfruttare il Servizio con finalità direttamente o indirettamente commerciali e/o pubblicitarie. Il Servizio è da intendersi a titolo ed uso esclusivamente personale e non può essere utilizzato per finalità commerciali ovvero per scopi di lucro. Il Cliente si impegna di adottare ogni cautela e/o rimedio per evitare l'accesso e l'utilizzo del Servizio da parte di terzi e/o altri utenti.
- 4.3 Il Cliente utilizzerà il Servizio secondo criteri di buona fede e correttezza ed in conformità alle previsioni previste dalle presenti Condizioni di Utilizzo, dalle condizioni generali di Contratto per l'offerta Fastweb, dalla legge applicabile, esclusivamente per scopi leciti e senza ledere qualsivoglia diritto di terzi.
- 4.4 Il Cliente è l'unico responsabile dei contenuti dei suoi Documenti e della loro conformità alle leggi in materia di diritti d'autore e di altre leggi applicabili, nonché del rispetto di eventuali licenze a cui è vincolato. In particolare, a titolo meramente esemplificativo, il Cliente deve astenersi dalle seguenti attività:
  - Divulgare e/o condividere, copie illegali di opere protette da diritto d'autore, ovvero informazioni, sistemi e strumenti per violare i dispositivi di opere protette da diritto d'autore;
  - Divulgare e/o condividere copie video fotografiche e/o immagini di persone senza il consenso dell'avente diritto;
  - Inviare indiscriminatamente messaggi di contenuto identico o poco personalizzato, aventi finalità pubblicitarie e/o promozionali non richiesti dal destinatario (spamming);
  - Caricare e/o condividere all'interno della piattaforma digitale "WOW Space", Contenuti di qualsiasi genere aventi natura contraria a norme imperative, ordine pubblico e buon costume o natura pornografica o pedopornografica;
  - Caricare e/o condividere Contenuti caratterizzati da immagini violente, minacce, e/o linguaggio offensivo, ovvero diretti ad incoraggiare e/o promuovere attività illecite di qualsiasi natura;
  - Costituire, caricare, condividere o gestire materiale finalizzato alla commissione di reati e/o alla promozione o all'organizzazione di attività direttamente o indirettamente preordinate al compimento di atti di violenza con finalità di terrorismo o eversione dell'ordine democratico, ovvero dirette a favorire e/o illustrare la fabbricazione di armi e/o esplosivi;
  - Inviare e/o condividere con altri Utenti virus informatici di qualunque tipologia e caratteristiche.
- 4.5 Il Cliente dichiara che i suoi Documenti sono privi di malware, virus, trojan, spyware o altri codici dannosi.

- 4.6 Il Cliente dichiara e garantisce di essere proprietario esclusivo e/o titolare del diritto di sfruttamento anche economico dei contenuti dei suoi Documenti, quali ad esempio foto, suoni, testi e si assume ogni responsabilità relativa e conseguente al loro utilizzo e/o divulgazione.
- 4.7 In caso di inadempimento da parte del Cliente alle disposizioni di cui al presente articolo 4, Fastweb potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. mediante comunicazione scritta inviata al Cliente dell'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa. Resta in ogni caso salvo il diritto di Fastweb al risarcimento dei danni.
- 4.8 Salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge, Fastweb non risponde dei danni diretti o indiretti (ivi incluso anche il danno per perdita o mancato guadagno o risparmio, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o dati ed altre perdite economiche) subiti dal Cliente o da terze parti in ogni caso di utilizzo non corretto del Servizio e/o in violazione delle presenti Condizioni di Utilizzo.

#### 5 - Proprietà dei Contenuti – Segnalazione Abusi

- 5.1 I Clienti che utilizzano il Servizio tramite l'upload dei Contenuti, si dichiarano proprietari esclusivi e/o titolari del diritto di sfruttamento anche economico degli stessi, siano essi file, fotografie, suoni e/o testi e si assumono in via esclusiva ogni responsabilità conseguente la loro utilizzazione e/o divulgazione, impegnandosi a tenere manlevata e indenne Fastweb, e le società ad essa collegate, da qualunque azione e/o pretesa di terzi o altra conseguenza personale e/o patrimoniale negativa relativa o connessa alla loro utilizzazione e/o divulgazione.
- 5.2 Il Cliente ha facoltà di eliminare, modificare e/o contrassegnare come riservati i propri Contenuti anche dopo la loro divulgazione. In tali casi Fastweb non è in alcun modo tenuta ad intervenire per limitare e/o sospendere la divulgazione in altre parti del sito web del Servizio o in altri spazi e/o piattaforme di proprietà della stessa e collegate al Servizio, di Contenuti in precedenza divulgati dal Cliente. Pertanto, il Cliente rinuncia a qualsiasi diritto di richiedere e/o ottenere da parte di Fastweb un intervento volto al ritiro, sospensione, modifica e/o oscuramento di Contenuti dallo stesso in precedenza diffusi, anche qualora tali Contenuti fossero stati successivamente modificati dal Cliente.
- 5.3 L'esclusiva proprietà dei Contenuti in capo al Cliente comporta l'inesistenza di qualsivoglia diritto di pubblicazione, utilizzo e/o divulgazione degli stessi da parte di Fastweb. Il Cliente è pertanto libero di utilizzare i Contenuti, dei quali dichiara di essere proprietario o titolare di altro diritto di utilizzo in funzione di quanto previsto dalle presenti Condizioni di Utilizzo e sotto la propria esclusiva responsabilità in qualunque sede e attraverso qualsiasi servizio. Conseguentemente, il Cliente terrà indenne e manleverà Fastweb da qualunque richiesta, pretesa e/o azione da parte di terzi che vantino diritti di sfruttamento economico dei Contenuti divulgati dal Cliente.
- 5.4 I Clienti dichiarano e prendono atto che Fastweb non è soggetta ad un obbligo di controllo preventivo sui Contenuti, in quanto non soggetta ad un generale obbligo di sorveglianza e/o vigilanza in relazione ai Contenuti; Fastweb non è tenuta a verificare i Contenuti salvo che ciò si renda necessario per adempiere a disposizioni di legge, in seguito a richieste dell'Autorità Giudiziaria o di altra Autorità competente. Fastweb non può, pertanto, essere in alcun modo ritenuta responsabile per la natura e le caratteristiche dei Contenuti, né per eventuali errori e/o omissioni negli stessi, nonché per eventuali danni diretti e/o indiretti derivanti ai Clienti e/o a terzi dall'utilizzo e/o divulgazione dei Contenuti stessi. I Clienti saranno i soli responsabili dei Contenuti immessi o trasmessi attraverso il Servizio, oltre che dell'esattezza e veridicità degli stessi.
- 5.5 In ogni caso, Fastweb mette a disposizione dei Clienti e di terzi il servizio di Segnalazione Abusi, attraverso il quale segnalare a Fastweb eventuali Contenuti presumibilmente illeciti. Il servizio di segnalazione Abusi è reso disponibile nella pagina web di Fastweb al seguente indirizzo Internet <https://www.fastweb.it/wospace/form-abuse/> assieme alla procedura per la corretta compilazione ed invio della segnalazione. Ricevuta la segnalazione, Fastweb intraprenderà tutte le iniziative previste dalla vigente normativa. In particolare, ove il Contenuto oggetto di segnalazione integri un'ipotesi di reato, Fastweb informerà senza indugio l'Autorità di pubblica sicurezza competente comunicando altresì l'identità del Cliente che ha inserito il Contenuto oggetto di segnalazione. Fastweb, previo assenso dell'Autorità Giudiziaria competente, eliminerà ciascun Contenuto oggetto di segnalazione, senza che possa insorgere a suo carico alcuna responsabilità per la perdita dei Contenuti, riservandosi altresì il diritto di revocare all'autore dell'infrazione, anche senza preavviso, l'iscrizione al Servizio. Ove dalla natura della segnalazione sia configurabile un illecito civile, Fastweb, se del caso, informerà senza indugio eventuali Autorità amministrative competenti, nonché il Cliente che ha caricato il Contenuto presuntamente illecito al fine di instaurare un contraddittorio tra i soggetti coinvolti.
- 5.6 Fastweb, per finalità connesse alla garanzia di continuità del Servizio, si riserva il diritto di conservare copie di back up di tutti i Contenuti caricati dal Cliente. I dati cancellati dai Clienti saranno eliminati anche dalle copie di backup il più rapidamente possibile compatibilmente con i tempi tecnici di gestione del backup. Fastweb provvederà alla cancellazione delle copie di back up dei Contenuti in ogni caso di revoca dell'accesso al Servizio e nei casi in cui i Contenuti siano cancellati dal Cliente.

#### 6 - Recesso dal Servizio e disattivazione del Servizio

- 6.1 Fermo restando quanto sotto previsto, qualora il Contratto sia stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita Fastweb o nel caso in cui il Contratto sia stato stipulato a distanza, il Cliente potrà recedere entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, senza dover fornire alcuna motivazione e senza costi diversi da quelli previsti per legge, mediante le modalità riportate all'articolo 6.2 che segue.
- 6.2 Il Cliente che usufruisce di un periodo di prova gratuito del Servizio potrà recedere dallo stesso in qualunque momento direttamente dalla propria Area Clienti MyFastweb fino al termine di detto periodo ed eviterà in questo modo l'addebito del canone annuo del Servizio. In caso contrario, il Servizio si rinnova per la durata minima di un anno con l'addebito del canone previsto, oppure per la durata differente prevista nell'Offerta Commerciale. Il Cliente che ha confermato il Servizio, successivamente al periodo di prova, potrà recedere dal Servizio in qualunque momento entro la sua scadenza ed, in mancanza, il Servizio si rinnoverà per un ulteriore periodo di un anno o periodo differente indicato nell'Offerta Commerciale.
- 6.3 In ogni caso di recesso o cessazione per qualsiasi motivo del Servizio, il Cliente avrà a disposizione 30 (trenta) giorni per recuperare tutti i suoi Documenti e contenuti salvati nel suo account. Decorsi ulteriori 30 (trenta) giorni dal suddetto termine, l'account verrà chiuso e i contenuti saranno definitivamente eliminati (salvo quanto sopra previsto in merito alle copie di backup).

#### 7 - Revoca, Modifiche e Risoluzione

- 7.1 In caso di mancato utilizzo del Servizio da parte del Cliente, i Documenti presenti nel Cloud saranno conservati per 12 mesi dall'ultimo accesso ed uso del Servizio. Alla scadenza di tale termine, Fastweb procederà con la revoca dell'accesso al Servizio e con la cessazione del Servizio che comporterà la cancellazione dei Documenti archiviati, previa comunicazione inviata via E-mail.
- 7.2 Fastweb potrà modificare le presenti Condizioni di Utilizzo e/o variare il Contratto, in quanto il Servizio potrebbe subire modifiche alle funzionalità che lo caratterizzano, nonché aggiornare

i corrispettivi per il Servizio per i giustificati motivi indicati rispettivamente all'art. 15.1 e 14.1 delle Condizioni Generali di Contratto Fisse e/o Mobili. L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, attraverso invio di apposita comunicazione scritta al Cliente via mail, avviso sul sito, comunicazione in fattura o con altra modalità ritenuta idonea dalla normativa applicabile in materia.

- 7.3 Le modifiche di cui al punto precedente non imposte dalla legge o dai regolamenti che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine, il Cliente potrà recedere dal Contratto mediante lo stesso canale attraverso il quale ha effettuato l'attivazione del Servizio, senza addebito di penali e/o costi di disattivazione.7.4 Qualora l'utilizzo del Servizio o altro comportamento da parte del Cliente possa compromettere, volontariamente o involontariamente, la fornitura del Servizio da parte di Fastweb o avere impatti e/o danneggiare i sistemi Fastweb o in generale arrecare danni di qualunque genere, Fastweb avrà il diritto di prendere tutte le misure necessarie per proteggere il Servizio e i sistemi Fastweb mediante revoca dell'accesso al Servizio e successiva risoluzione del Contratto.

#### **8 - Corrispettivi per il Servizio**

I corrispettivi previsti da Fastweb per il Servizio sono indicati nella relativa offerta commerciale disponibile sul sito Fastweb. I corrispettivi vengono addebitati in un'unica soluzione per la periodicità prevista nell'Offerta Commerciale.

#### **9 - Disponibilità del Servizio**

- 9.1 Il Servizio, o qualsiasi funzionalità o parte di esso, verrà reso disponibile sul territorio nazionale e potrebbe non essere disponibile in tutte le lingue. Fastweb non presta alcuna garanzia circa il fatto che il Servizio, o qualsiasi funzione o parte di esso, siano adeguati o disponibili per l'uso in una particolare località.
- 9.2 Il Cliente riconosce ed accetta che Fastweb possa, senza riconoscere alcun indennizzo, interrompere la fornitura del Servizio Cloud per i tempi strettamente necessari a garantire l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Inoltre, Fastweb non è in alcun modo responsabile, nei confronti del Cliente, per la mancata disponibilità del Servizio indotta da un'interruzione, parziale o totale del Servizio stesso originata da disservizi derivanti da terzi fornitori.
- 9.3 Fastweb non risponde, né verso il Cliente, né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso, di eventuali ritardi, malfunzionamenti, sospensioni e/o interruzioni e/o limitazioni nell'erogazione del Servizio causati da: forza maggiore o caso fortuito; malfunzionamenti della rete internet; manomissione o interventi sui Servizi o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati; errata utilizzazione e/o configurazione del Servizio; malfunzionamento degli apparati di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente.

#### **10 - Servizio di assistenza**

L'assistenza prevista sarà strutturata su due livelli in funzione dell'entità del problema. Al primo livello troverà le FAQ in cui sarà possibile risolvere i dubbi più comuni.

Nel caso in cui il Cliente non riuscirà a trovare la soluzione, potrà rivolgersi direttamente al Call Center il cui numero è visibile all'interno dell'area Clienti MyFastweb.

#### **11 - Proprietà intellettuale**

- 11.1 Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Fastweb e/o di terzi. Il Servizio e tutti i relativi diritti di proprietà industriale e/o intellettuale sono di proprietà o nella disponibilità di Fastweb e/o suoi partner contrattuali o danti causa che si riservano tutti i relativi diritti. Nessun diritto o licenza sugli stessi è concesso al Cliente, salvo quanto espressamente previsto nel Contratto. Fermo restando la generalità di quanto precede, il Cliente riconosce ed accetta che il nome del Servizio "WOW Space", e gli ulteriori segni comprendenti tale nome, e i relativi diritti di marchio e di copyright sono di titolarità esclusiva di Fastweb. Il Cliente non ottiene, a causa del Contratto o per altra ragione, alcun diritto relativamente a tali marchi e segni distintivi.
- 11.2 Nel caso di eventuali licenze fornite da terzi fornitori di software per il tramite del Servizio, il Cliente da atto di aver preso visione dei termini e condizioni di tali licenze che si impegna ad accettare e rispettare. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le licenze intercorrono fra il Cliente ed il titolare dei diritti di copyright sulle stesse con esclusione di qualsiasi responsabilità di Fastweb.

#### **12 - Legge applicabile e Foro competente**

12.1 Il presente Contratto è disciplinato dalla legge italiana.

- 12.2 Ai sensi dell'art. 1, comma 11, della Legge 249/97, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che dovessero insorgere tra il Cliente e Fastweb, prima di agire in sede giurisdizionale, occorre esperire tentativo di conciliazione previsto dalla normativa vigente.

#### **13 - Comunicazioni**

Le comunicazioni riguardanti il Servizio saranno inviate da Fastweb tramite E-mail o push notification (una push notification è un messaggio che si apre sul dispositivo mobile del cliente. Fastweb, in qualità di editore dell'App WOW Space, può inviare tali messaggi in qualsiasi momento e l'utente non deve utilizzare l'app o il proprio dispositivo per riceverli)

#### **14 - INFORMATIVA WOW SPACE (artt. 12-14 Regolamento UE n. 679/2016)**

Ad integrazione dell'informativa che ti forniamo come nostro cliente, ti illustriamo alcuni aspetti specifici che riguardano i trattamenti dei dati personali che, come "titolare" ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (il "Regolamento"), svolgiamo per offrirti il servizio WOW Space. A parte ciò che qui viene precisato, resta comunque valido tutto quello che ti viene indicato nell'informativa clienti di Fastweb, anche con riferimento ai punti di contatto ai quali puoi rivolgerti e ai diritti che puoi esercitare.

- 14.1 Quali dati? WOW Space è pensato per farti archiviare i tuoi file e contenuti personali – come documenti, foto, video, musica – in uno spazio cloud a te dedicato, e per consentirti di sincronizzarli sui tuoi dispositivi e di condividerli con i tuoi contatti. Per fornirti il servizio trattiamo i file che tu archivi su WOW Space – anche mediante back up di sicurezza – le informazioni connesse (es., dimensione, ora di caricamento ecc.) e quelle relative all'uso delle funzionalità disponibili (es., condivisione, modifica, spostamento di file o cartelle), le informazioni del tuo profilo. Fastweb può raccogliere anche dati sui dispositivi impiegati per accedere ai servizi, come l'indirizzo IP e il software di navigazione. Le impostazioni dei dispositivi che impieghi potrebbero farci conoscere anche i dati sulla tua posizione. Nel corso della navigazione, usiamo cookie e tag pixel per scopi tecnici, ad esempio per memorizzare le tue credenziali di accesso per gli usi successivi di WOW Space. Sul tuo browser puoi sempre disabilitare l'uso dei cookies, in tal caso l'esperienza di WOW Space potrà essere meno piacevole perché ad esempio dovrai inserire ogni volta le tue credenziali.
- 14.2 Per quali finalità? I dati sopra indicati ci occorrono per attivare WOW Space e per poterlo gestire e migliorare nel tempo, per gli adempimenti di legge, come indicato nella finalità n. 1 dell'informativa per i clienti di Fastweb. Potremmo trattare i tuoi dati per l'eventuale difesa di Fastweb, anche in giudizio, ivi incluso quando vi fosse un uso improprio e non conforme al contratto di WOW Space, come indicato nella finalità n. 2 dell'informativa clienti. Potrai fare riferimento a tutte le informazioni connesse alle suddette finalità indicate nell'informativa clienti, anche in merito alla base giuridica dei trattamenti e ai tuoi diritti.
- 14.3 A chi possiamo comunicarli? I tuoi dati potranno essere comunicati ai tuoi contatti, sulla base delle scelte di condivisione che tu effettuerai. Inoltre, in presenza di usi impropri dei servizi, che possano dare luogo a illeciti, oltre alle azioni intraprese a propria difesa, Fastweb potrà comunicare i dati alle Autorità pubbliche competenti ad accertare e sanzionare tali illeciti. 14.4 In che modo e per quanto tempo li trattiamo? I dati sull'uso di WOW Space e sui contenuti che tu archivi sono conservati per il tempo in cui il servizio è attivo, anche per consentirti di ricostruire le tue operazioni. In tutti i casi di disattivazione e/o cessazione del servizio, in base alle condizioni contrattuali è previsto in genere un periodo nel quale puoi trasferire i tuoi dati, dopodiché i contenuti da te caricati su WOW Space sono cancellati. Verrai comunque informato di tutto ciò al momento della disattivazione/cessazione del servizio. Fastweb, inoltre, potrebbe rimuovere singoli contenuti nel caso di uso improprio del servizio, sempre in base alle condizioni contrattuali o comunque ove lo richiedesse un'Autorità pubblica competente. Anche per questo sarai comunque informato al momento.

#### **15 - Disposizioni finali**

- 15.1 Fastweb ed il Cliente si impegnano a rispettare le disposizioni previste dal regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR), regolamento dell'Unione europea in materia di trattamento dei dati personali e di privacy, nell'esecuzione del presente Contratto.
- 15.2 Per tutto quanto qui non disciplinato e regolamentato si rinvia alle disposizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto per il Servizio Fisso o Mobile di Fastweb che formano parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni di Utilizzo del Servizio Cloud.

Verifica l'ultima versione delle CONDIZIONI DI ADESIONE DELL'OFFERTA NOW TV ENTERTAINMENT sul sito [fastweb.it](http://fastweb.it)

L'adesione alla presente offerta comporta la sottoscrizione di un contratto con Sky Italia s.r.l. ("Sky"), con sede legale a Milano in Via Monte Penice 7, relativamente alla fruizione del servizio NOW TV ("Servizio NOW TV") ed alla fornitura del dispositivo NOW TV per la fruizione del Servizio NOW TV sulla tua televisione. Il Servizio NOW TV oggetto dell'offerta è il Pass Entertainment. Si ricorda che l'adesione alla presente offerta comporta la sottoscrizione di due contratti distinti: uno con Fastweb S.p.A. ("Fastweb") per i servizi di connettività Fastweb ("Servizio Fastweb") ed uno con Sky per la fornitura del Servizio NOW TV e del dispositivo NOW TV.

Prima di procedere all'attivazione dell'offerta, ti invitiamo a prendere visione delle Condizioni Generali di utilizzo del servizio NOW TV e delle specifiche condizioni particolari dell'offerta di seguito indicate.

Con l'adesione alla presente offerta NOW TV Entertainment prendi atto e accetti che:

- 1) **CONDIZIONI DI UTILIZZO:** il Servizio NOW TV oggetto dell'offerta è disciplinato dalle Condizioni Generali di utilizzo del servizio disponibili sul sito [nowtv.it](http://nowtv.it) (alla pagina: <https://www.nowtv.it/info/condizioni-generaliservizio.html>), dalle seguenti Condizioni Particolari e dai materiali commerciali relativi all'offerta. Questa offerta non prevede un periodo di prova. La durata, il recesso, la fatturazione e i pagamenti dell'offerta sono disciplinati dalle previsioni particolari di seguito indicate, in deroga alle Condizioni Generali di utilizzo;
- 2) **DURATA:** l'offerta è soggetta ad un vincolo contrattuale di 24 (ventiquattro) mesi, o altra durata indicata di volta in volta nei materiali commerciali. Al termine del vincolo contrattuale, in assenza di tue diverse comunicazioni, la fruizione del Servizio NOW TV si intenderà automaticamente rinnovata e proseguirà sino a quando non verrà chiesta la disattivazione con le modalità indicate al successivo punto 3. Per cessare il servizio alla scadenza, potrai inviare disdetta a Fastweb con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni con le modalità indicate al successivo punto 3;
- 3) **RECESSO:** in qualsiasi momento, nel corso dell'offerta, potrai decidere di recedere dal contratto chiamando il Servizio Clienti Fastweb al numero 192 193 oppure accedendo nella tua Area Clienti in MyFastweb.  
Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della tua comunicazione. Il recesso anticipato dal Servizio NOW TV, rispetto al vincolo contrattuale previsto per fruire della promozione, comporta la restituzione degli sconti fruiti o, in alternativa, lo specifico importo forfettario indicato nei materiali commerciali;
- 4) **CESSAZIONE DEL SERVIZIO FASTWEB:** la cessazione per qualsiasi ragione del contratto per il servizio Fastweb comporta anche la cessazione del Servizio NOW TV;
- 5) **PAGAMENTO E FATTURAZIONE:** il corrispettivo per la presente offerta sarà dovuto

secondo le condizioni e le modalità illustrate nel materiale commerciale dell'offerta. Il metodo di pagamento e la periodicità dei pagamenti saranno gli stessi previsti nel contratto relativo ai servizi Fastweb.

La fatturazione del Servizio NOW TV sarà emessa da Fastweb per conto di Sky. Puoi consultare le fatture sul sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it) nella MyFastweb. Per eventuali informazioni o reclami sulle fatture potrai rivolgerti al Servizio Clienti di Fastweb;

- 6) **SE SEI GIÀ CLIENTE NOW TV:** con l'adesione alla presente offerta eventuali promozioni NOW TV attive decadranno e gli importi per i contenuti non fruiti non verranno restituiti. Tutti i contenuti NOW TV da te fruiti saranno fatturati da Fastweb, il metodo di pagamento precedentemente scelto verrà modificato, se diverso, da quello indicato in sede di adesione a questa offerta e la periodicità di fatturazione sarà quella sopraindicata per la presente offerta;
- 7) **RECESSO NEI PRIMI 14 GIORNI:** se hai stipulato il contratto al telefono, via web, presso uno stand Fastweb o comunque a distanza potrai recedere dal Servizio NOW TV entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto chiamando il Servizio Clienti Fastweb al numero 192 193 oppure accedendo nella tua Area Clienti in MyFastweb;
- 8) **GARANZIA DEL DISPOSITIVO NOW TV:** potrai far valere la garanzia legale di conformità del dispositivo NOW TV per i primi 24 mesi dalla consegna del dispositivo, in caso di difetto di conformità di quest'ultimo. Dovrai denunciare il difetto entro 2 (due) mesi dalla relativa scoperta e richiedere la sostituzione del dispositivo, seguendo le istruzioni riportate sul sito [nowtv.it](http://nowtv.it);
- 9) **ULTERIORI TICKET NOW TV:** qualora tu voglia fruire di Pass NOW TV diversi dal Pass Entertainment, potrai sottoscriverli e fruirne con le modalità stabilite dalle Condizioni Generali di utilizzo NOW TV. La fatturazione sarà effettuata sempre da Fastweb per conto di Sky ma gli importi ti verranno addebitati con la cadenza prevista dalle Condizioni Generali di utilizzo NOW TV. Il metodo di pagamento sarà lo stesso previsto nel contratto relativo ai servizi Fastweb. Non sarà comunque applicabile il periodo di prova;
- 10) **ASSISTENZA E CONTATTI:** fermo restando quanto previsto specificamente per il recesso, il pagamento e la fatturazione dell'offerta ai precedenti punti 3), 5) e 7), Sky fornirà assistenza per i servizi di propria competenza tramite la sezione "Assistenza" del sito [nowtv.it](http://nowtv.it). Tramite tale sezione potrai consultare le informazioni disponibili (nella sezione "Domande Frequenti"), chiedere assistenza e supporto, inviare segnalazioni e reclami tramite chat o web form;
- 11) **TRATTAMENTO DATI PERSONALI:** i dati personali forniti per il Servizio NOW TV saranno trattati da Sky in qualità di autonomo titolare del trattamento per le finalità di fornitura dei rispettivi servizi, conformemente alla rispettiva informativa privacy.

# INFORMATIVA SULLA PRIVACY

## (artt. 12-14 Regolamento UE n. 679/2016)



Noi di Fastweb S.p.A. ti informiamo dei trattamenti dei dati personali che, come "titolare" ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (il "Regolamento"), effettuiamo per proporre la nostra offerta e per concludere ed eseguire i contratti con i nostri clienti.

Il rapporto che vogliamo avere con te è basato sulla trasparenza e sulla fiducia. Per noi sono valori fondamentali che mettiamo in campo per darti il massimo della qualità dei servizi che hai acquistato da noi, per svilupparne e proporrene sempre di nuovi, studiati per migliorare la tua vita e le tue attività. Trasparenza vuol dire che questo documento è scritto in modo semplice, con molti esempi pratici. Nel caso dovessimo utilizzare termini legali specifici, cercheremo di spiegarli, per renderti il più informato e consapevole possibile sull'uso dei dati e i sui tuoi diritti.

**Quali dati?** I dati che trattiamo sono essenzialmente quelli che ci hai fornito durante lo scambio delle nostre proposte commerciali, e per concludere i contratti, ad esempio il tuo nome e cognome, l'indirizzo dell'abitazione e il numero di telefono, i dati di pagamento (es., estremi del conto bancario o della carta di credito) ecc.

Inoltre, alcuni dati sono generati direttamente o indirettamente nei fornitori i nostri servizi, come i dati sul tuo account, sulle opzioni contrattuali sottoscritte e sui tuoi contatti con il nostro servizio clienti, quelli di fatturazione, di traffico (es., i numeri chiamati, data e ora della chiamata) o che derivano dall'uso della MyFastweb e delle nostre App, i dati sulle tue abitudini di consumo, sulle tue preferenze e sui tuoi interessi o dalle tue risposte ai questionari di gradimento sui servizi Fastweb (fisso, mobile, assistenza, ecc).

Fastweb può trattare dati forniti da terze parti e/o partner, ad esempio dati sulla solvibilità dei propri clienti, provenienti da registri e archivi pubblici e privati. Inoltre possiamo ricevere dati che ti riguardano quando adempiamo a provvedimenti delle Autorità pubbliche.

**Per quali finalità?** Il trattamento dei tuoi dati avviene per varie finalità, alcune sono legate strettamente alla attivazione e erogazione dei servizi, altre sono relative al miglioramento e ampliamento dell'offerta che ti viene proposta. Te le descriviamo qui di seguito.

**1) I dati ci occorrono prima di tutto per attivare il servizio che hai contrattualizzato con Fastweb e per poterlo gestire e migliorare nel tempo.**

Per fare qualche esempio pratico, trattiamo i tuoi dati per gestire le tue richieste, far funzionare i servizi e verificare eventuali problematiche tecniche, garantire il roaming e l'interconnessione, per rispondere alle tue segnalazioni quando contatti il Servizio Clienti, per inviarti periodicamente le tue fatture o per trasmetterti messaggi di servizio e avvertirti che è disponibile una nuova tecnologia che ti consente di vivere un'esperienza internet ancora migliore (ad esempio, quando nella tua zona arriva la Fibra Ottica).

Ci sono poi vari adempimenti previsti dalle leggi. Ad esempio, siamo tenuti a conservare il contratto e le fatture che ti riguardano, a inviarti comunicazioni istituzionali se ce lo chiedono Autorità pubbliche in caso di calamità e altri eventi eccezionali. Dobbiamo anche rispondere e adempiere alle richieste dell'Autorità giudiziaria per fini di giustizia, e per la prevenzione e repressione dei reati.

Sempre in relazione ai servizi attivati, potremmo usare i tuoi dati di contatto anche per informarti di quando sono disponibili nuovi servizi o prodotti (ad esempio il servizio mobile, un modem più potente, nuovi contenuti fruibili con l'accesso internet ecc.) analoghi a quelli che hai già acquistato da Fastweb o promozioni nostre o di nostri partner che ti consentono di avere sconti e altri vantaggi sui servizi già attivi.

**2) Usiamo i tuoi dati per verificare le informazioni e la puntualità dei pagamenti con l'obiettivo di instaurare un rapporto di trasparenza e fiducia che tuteli te da furti d'identità e Fastweb dal rischio del credito. Lo facciamo grazie alla consultazione, di archivi pubblici e privati con informazioni finanziarie (es., iscrizioni pregiudizievoli, protesti), del S.I.Mo.I.Tel. - "sistema informatico integrato sulle morosità intenzionali nel settore della telefonia", o di sistemi sull'identificazione personale (es., Sistema di prevenzione delle frodi con specifico riferimento al Furto d'Identità). Potremo trattare questi dati, anche congiuntamente a informazioni già in possesso di Fastweb sui contratti in corso o cessati, ad esempio per valutare se attivare o meno un nuovo contratto o una determinata modalità di pagamento. I dati possono occorrere anche per verificare il rispetto degli obblighi contrattuali, al fine di variare i contratti o di instaurare nuovi rapporti contrattuali, oltre che per tutelare, se occorre in giudizio, le ragioni di Fastweb.**

**3) I tuoi dati potrebbero essere utili per attività che fanno migliorare il nostro servizio e ampliare l'offerta, come le ricerche di mercato o le analisi statistiche fatte da aziende specializzate. Inoltre, potremmo coinvolgerci o informarti su iniziative sociali, culturali, solidaristiche oltre a tenerti informato su prodotti, servizi e offerte speciali di genere diverso e non dipendenti da quelli che hai già acquistato da noi, proposti da Fastweb o da aziende nostre partner commerciali, in modo da garantirti vantaggi sempre più vicini ai tuoi bisogni (es., servizi energetici, servizi di domotica per la casa e tanto altro).**

**4) Potremmo anche contattarti per iniziative, servizi e prodotti, studiati e pensati su misura e solo per te, grazie alla raccolta e allo studio delle tue preferenze, dei tuoi interessi (ad esempio la tua squadra di calcio preferita) e delle tue abitudini (ad esempio se preferisci andare a teatro o al cinema). Per studiare servizi e prodotti migliori e più vicini alle tue esigenze, utilizziamo anche i tuoi dati individuali (es., luogo di residenza, età, servizi e opzioni attive) e di consumo dei servizi di comunicazione (es., volumi di spesa e di traffico), inclusi quelli relativi all'uso delle applicazioni connesse ai servizi forniti da Fastweb, alla partecipazione a programmi fedeltà e ad altre iniziative promozionali di Fastweb. Per fare un esempio, il programma gratuito dedicato ai nostri clienti (LIVEFAST) ti propone sempre nuovi vantaggi esclusivi e specifici per te, legati ai tuoi interessi e abitudini (es.: puoi vincere un biglietto per un concerto o un altro evento di tuo interesse). Infine la navigazione internet (pagine visitate) potrebbe subire degli adattamenti nella visualizzazione di banner o altre forme di pubblicità, tramite l'utilizzo dei cookies propri e di terze parti per consentirti di valutare offerte e promozioni più adatte alle tue esigenze (per maggiori dettagli visita la "cookies policy" disponibile sul sito Fastweb.it)**

**5) Per poterti offrire servizi, prodotti e promozioni dedicate a te, selezioniamo aziende e partner di valore e di alta qualità. Per farti contattare direttamente, cediamo i tuoi dati identificativi, di contatto a queste terze parti. Lo faremo nel rispetto dei limiti normativi e comunque solo verso aziende ed enti accuratamente selezionati, che condividono con noi i valori di trasparenza e fiducia e si impegnano a rispettare una policy di contatto dedicata e che soprattutto possono arricchire la tua vita con servizi prodotti di qualità, nei settori di servizi di informazione e comunicazione, fornitura energia elettrica e gas.**

**6) La formulazione di offerte personalizzate potrebbe essere costruita anche a partire da dati aggregati per "classi" di clienti di Fastweb distinte per abitudini e propensioni di consumo, sempre per migliorare i servizi da offrirti e renderti più adatti alle tue esigenze, ad esempio in relazione alle opzioni tariffarie o al numero di SIM attive, o la tecnologia utilizzate per erogare il servizio.**

Per ognuna delle finalità che ti abbiamo sopra descritto ti indichiamo la "base giuridica" - vale a dire, per quali ragioni il trattamento è consentito - precisando quali trattamenti sono necessari e quali dipendono da una tua scelta.

I trattamenti descritti al punto 1) sono necessari per formare ed eseguire i contratti e per adempiere ai connessi obblighi di legge. Le informazioni per te sui prodotti e servizi analoghi a quelli già acquistati e sulle promozioni con vantaggi sui servizi attivi dipendono dal legittimo interesse di Fastweb a coltivare il rapporto commerciale con i suoi clienti facendoti conoscere le integrazioni, le innovazioni e le promozioni più coerenti con le tue scelte. Per tua massima garanzia, con le modalità che sono indicate in fondo a questa informativa potrai chiedere informazioni sui test di bilanciamento che Fastweb ha svolto, in base all'art. 6, par. 1, lett. f), del Regolamento, per garantire la prevalenza dei tuoi interessi, diritti e libertà fondamentali e in ogni caso opposti in qualunque momento ai trattamenti per tale specifica finalità. Anche i trattamenti descritti al punto 2) sono necessari alla formazione ed esecuzione del contratto e comunque per il perseguimento del legittimo interesse di Fastweb alla corretta formazione ed esecuzione del rapporto, e per l'adempimento degli obblighi che ne nascono e, in ogni caso, alla tutela delle sue ragioni contrattuali. L'acquisizione dei dati per le finalità indicate ai punti 1) e 2) è dunque necessaria e costituisce un requisito essenziale per la conclusione e l'esecuzione del contratto, in mancanza del quale non sarebbe possibile attivare e svolgere il servizio, salvo quanto si è detto sulla tua facoltà di opporli alle informazioni sui servizi e prodotti analoghi.

I trattamenti descritti ai punti 3), 4) e 5) dipendono invece dal tuo consenso ed interesse verso le iniziative che sono legate a queste finalità. In ogni momento potrai decidere se dare o revocare ogni singolo consenso. Questi trattamenti non sono necessari per la conclusione dei contratti e l'erogazione dei servizi ma in mancanza non potremo assicurarti una maggiore informazione sugli sviluppi dei nostri Servizi, prodotti, promozioni e un migliore adeguamento degli stessi alle tue esigenze, o non potremo farti accedere a servizi e offerte speciali a te riservate dai nostri partner commerciali o da altre aziende. In ogni caso non sussistono conseguenze in caso di un tuo rifiuto o della revoca del consenso prestato (ovviamente le attività svolte prima della revoca del consenso si ritengono valide e lecite).

Tieni presente che le comunicazioni di cui ai punti 3), 4) e 5) potranno avvenire in modalità tradizionali (es., telefonate con operatore), automatizzate (es., telefonate senza operatore) e assimilabili (es.:E-mail, sms, notifiche su App).

Tu potrai sempre esercitare il diritto di opposizione, nelle modalità indicate in fondo. L'opposizione, in assenza di tua indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate. Sempre con le modalità indicate in calce, tu potrai anche precisarci se intendi prestare il consenso solo per le comunicazioni in modalità tradizionali.

La profilazione aggregata indicata al punto 6) si basa sul legittimo interesse di Fastweb, per come valutato dal provvedimento ex art. 17 del D.Lgs. n. 196/2003 del Garante per la protezione dei dati personali "Verifica preliminare relativa al trattamento dei dati personali aggregati della clientela da parte di Fastweb", del 21 gennaio 2010 e nel rispetto delle garanzie e delle misure ivi previste. Per questi trattamenti, potrai chiedere una copia del provvedimento del Garante e resta sempre salva la tua facoltà di opporli con le modalità indicate in calce.

**A chi possiamo comunicarli?** Per poter erogare il servizio, dare assistenza ed arricchire l'offerta, noi di Fastweb collaboriamo con molte aziende, enti e fornitori che ci supportano nelle varie attività. Ad esempio, il tecnico che porta la Fibra di Fastweb fino alla tua abitazione/azienda, oppure l'operatore del Servizio Clienti al quale ti rivolgi per avere aiuto o chiarimenti sui servizi sono dipendenti delle aziende che collaborano con noi, che possono per la loro attività accedere ai tuoi dati al fine di garantire la corretta assistenza o il servizio richiesto. Di seguito ti spieghiamo nel dettaglio a chi e come vengono resi noti i tuoi dati. Sappiamo che il linguaggio utilizzato in alcuni casi è un po' tecnico, occorrendo anche per adempiere al Regolamento n. 679/2016 sulla protezione dei dati personali, ma ribadiamo che l'obiettivo ed il significato sono quelli che ti abbiamo raccontato sopra, ossia garantirti un servizio migliore, un'offerta sempre più ampia e vicina ai tuoi bisogni e se necessario offrirti l'opportuna assistenza tramite i nostri canali.

Per le finalità di cui ai punti 1), 2), 3), 4), 5) e 6) i tuoi dati potranno essere comunicati o comunque trasferiti - anche all'estero, all'interno e all'esterno dell'Unione Europea, nel rispetto dei diritti e delle garanzie previsti dalla normativa vigente - alle società del gruppo al quale appartiene Fastweb, alla rete di vendita Fastweb (es., agenti/call center, concessionari, distributori, ecc.), ai nostri fornitori (es., prestatori di servizi informatici e telematici, anche cloud, di assistenza alla clientela, manutenzione e assistenza tecnica, installazione, amministrazione e fatturazione, imbastimento e spedizione, ricerche di mercato, consulenti legali, fiscali e del lavoro ecc.), a banche e prestatori di servizi di pagamento, sistemi pubblici e privati, come il S.I.Mo.I.Tel. o il Sistema pubblico per la prevenzione delle frodi, che operino per la tutela del credito e la prevenzione di frodi e dei furti d'identità, società di recupero crediti, altri operatori di comunicazione per la gestione dei rapporti di interconnessione e roaming, a soggetti pubblici, per la concessione di contributi e ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi Fastweb, ad amministrazioni ed altre autorità pubbliche in adempimento di obblighi normativi. Per le finalità di cui al punto 5), come anticipato, la cessione dei dati potrebbe avvenire in favore di soggetti operanti nei settori dei servizi di informazione e comunicazione, servizi di energia elettrica e gas. Nel caso di trasferimenti all'esterno dell'Unione Europea, essi saranno limitati a Paesi per i quali sussista una decisione di adeguatezza della Commissione UE, come ad esempio la Svizzera (decisione del 26 luglio 2000) e gli Stati Uniti (decisione n. 2016/1250). Negli altri casi (Albania), il trasferimento è soggetto a garanzie adeguate secondo il regolamento UE n. 679/2016, artt. 46, 47 e 49, comma 2, quali "clausole tipo" adottate o approvate dalla Commissione UE, codici di condotta e meccanismi di certificazione. Tu potrai chiedere le informazioni al riguardo, compresa una copia dei dati o l'indicazione del luogo dove gli stessi sono stati resi disponibili, rivolgendosi ai punti di contatto indicati in calce.

**In che modo e per quanto tempo li trattiamo?** Per noi la sicurezza e la corretta conservazione dei tuoi dati sono fondamentali, anche per prevenire trattamenti non autorizzati o illeciti e la distruzione o la perdita accidentale dei dati. È per questo che i trattamenti sono svolti nel rispetto di misure di sicurezza adeguate, da Fastweb, in qualità di titolare, dai suoi Responsabili esterni dei trattamenti (es., gli agenti della rete vendita ed i regolai fornitori) e da soggetti posti sotto la loro autorità e adeguatamente istruiti, nonché dagli altri destinatari sopra menzionati. In taluni casi, ad esempio nelle partnership commerciali tra Fastweb e altre aziende per offerte congiunte di prodotti e servizi, queste altre aziende potrebbero operare autonomamente come "titolari" dei trattamenti da loro svolti, sui quali ti forniranno un'informativa separata.

I trattamenti sono svolti in modalità manuale e/o elettronica. Nel caso dei trattamenti di profilazione aggregata e di profilazione individuale (punti 4 e 6 della finalità), al fine di fornirti servizi sempre nuovi, vi possono essere anche processi decisionali e di analisi dei dati automatizzati, secondo la logica di adeguare le opzioni e le offerte commerciali alle tue caratteristiche e alle preferenze di consumo te e degli altri clienti di Fastweb. In ogni caso, tali trattamenti non produrranno per te ulteriori effetti, con la garanzia che nessun servizio verrà attivato automaticamente, chiederemo sempre a te. Altri processi decisionali automatizzati ci potrebbero essere in fase di pre-attivazione dei contratti e dei servizi, quando compiamo le verifiche sul credito interrogando il data base di società specializzate che forniscono indicatori sintetici come ad esempio Crif o volte a scongiurare le frodi e i furti di identità, tramite interrogazione dei Database di Sogei e di Crif. Come sola conseguenza per te, potrebbe derivarne un rinvio o un impedimento alla conclusione di un contratto o all'attivazione di servizi con una specifica modalità di pagamento, che cercheremo comunque di superare il più rapidamente possibile proponendoti delle alternative.

I dati sono trattati per il tempo utile alla formazione e per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati, cioè da quando entri in contatto con Fastweb per diventare cliente e fino a quando decidi di rimanere con i nostri servizi. Dopo la cessazione del contratto, i dati sono conservati per un periodo massimo di 10 anni, legato alla prescrizione legale dei diritti, per gestire le code del rapporto contrattuale e per risolvere altre tematiche che potessero aprirsi (es., eventuali controversie e la difesa degli interessi reciproci) nonché per adempiere agli obblighi di conservazione previsti dalle leggi. Il tempo di conservazione potrebbe prolungarsi nella misura necessaria a chiudere a ogni effetto queste tematiche (es., per concludere le eventuali controversie).

Per quanto riguarda i dati di traffico telefonico e telematico e le chiamate senza risposta, ti informiamo che saranno trattati da Fastweb per finalità di accertamento e repressione dei reati, per i tempi previsti dalla legge.

Qualora tu abbia prestato il consenso di cui ai punti 3), 4) e 5) che precedono, potremo trattare i tuoi dati per le finalità ivi indicate per un tempo massimo di 2 anni, salvi eventuali tempi inferiori prescritti dalla legge e applicabili secondo le circostanze (es., legati all'iscrizione nel registro delle opposizioni). In tutti i casi, anche dopo la cessazione del contratto resta salvo il tuo diritto di opporli alla prosecuzione di tali trattamenti revocando il consenso già dato.

Puoi trovare il dettaglio sui tempi di conservazione dei dati in base alle finalità nella [Tabella allegata](#).

**Quali sono i tuoi diritti?** Tu hai il diritto di chiedere l'accesso ai tuoi dati personali, la rettifica e la cancellazione degli stessi, la limitazione dei trattamenti che ti riguardano nonché di opporli ai medesimi trattamenti, anche quelli effettuati per le finalità di profilazione aggregata di cui al punto 6), e di chiedere la portabilità dei tuoi dati, secondo quanto previsto dagli artt. 15-22 del regolamento UE n. 679/2016. Come si è detto, rispetto ai trattamenti informativi e di profilazione fondati sul legittimo interesse di Fastweb (finalità 1 e 6) e per finalità promozionali e commerciali (finalità 3, 4 e 5) tu hai il diritto di opporli e di revocare il consenso in qualunque momento, senza pregiudicare la liceità dei trattamenti basata sul consenso prestato prima della revoca, in maniera autonoma accedendo alla MyFastweb oppure rivolgendoti ai punti di contatto indicati in fondo.

Hai altresì diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Troverai indicate le modalità sul sito web istituzionale del Garante.

**A chi puoi rivolgerti?** Puoi gestire i tuoi consensi e le tue opposizioni in modo autonomo attraverso la tua MyFastweb. Puoi anche chiamare il servizio Clienti (192 193) o recarti nei Negozi Flagship Fastweb.

In ogni caso, per l'esercizio di tutti i tuoi diritti considera che la sede di Fastweb S.p.A. è in Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano e che puoi inviare una comunicazione ai seguenti punti di contatto: Fastweb Ufficio Privacy Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano - Indirizzo mail: [privacy@fastweb.it](mailto:privacy@fastweb.it) - Call Center: 192 193. In base all'art. 37 del regolamento UE n. 679/2016, abbiamo anche designato un Responsabile della protezione dei dati. I suoi dati di contatto sono: mail - [dpo@fastweb.it](mailto:dpo@fastweb.it), indirizzo Piazzale Luigi Sturzo 23, 00144 Roma.

# TABELLA CONSERVAZIONE DATI CLIENTI

TIPOLOGIA DEI DATI E FINALITÀ	ESEMPI DI DATI	PERIODO DI CONSERVAZIONE
Dati Personali per finalità di marketing per Clienti attivi (proposte commerciali)	Anagrafica, recapiti di contatto	Fino alla revoca del consenso
Dati Personali per finalità di assistenza clienti (gestione esigenze/reclami/contenziosi)	Anagrafica, recapiti di contatto, dati di fatturazione	10 anni dopo la fine del rapporto contrattuale
Dati Personali per gestione del credito (clienti cessati)	Anagrafica, recapiti di contatto, dati di fatturazione	5 anni dopo la fine del rapporto contrattuale
Dati Personali per gestione del contrasto alle frodi	Anagrafica, recapiti di contatto, dati di fatturazione	10 anni dopo la fine del rapporto contrattuale
Dati di Traffico telefonico e telematico (esclusi i contenuti) per finalità di fatturazione del servizio	Dati di traffico di dettaglio	6 mesi
Dati di Traffico Telefonico (tabulati), per finalità di accertamento e repressione dei reati	Dati di traffico di dettaglio	24 mesi
Dati di Traffico Telefonico (tabulati), per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo)	Dati di traffico di dettaglio	72 mesi
Dati di Traffico Telematico (volumi con esclusione dei contenuti), per finalità di accertamento e repressione dei reati	Dati di traffico di dettaglio	12 mesi
Dati di Traffico Telematico (volumi con esclusione dei contenuti), per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo)	Dati di traffico di dettaglio	72 mesi
Dati di Traffico telefonico "Chiamate senza risposta", per finalità di accertamento e repressione dei reati	Dati di traffico	30 giorni
Dati di Traffico telefonico "Chiamate senza risposta", per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo)	Dati di traffico	72 mesi
Dati personali - sistemi di videosorveglianza	Immagini	7 giorni
Dati Personali per gestione amministrativa e fiscale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anagrafica, recapiti di contatto;</li> <li>- Contratti di beni e servizi;</li> <li>- Fatture di beni e servizi;</li> <li>- Polizze assicurative/fideiussorie;</li> <li>- Elenco Clienti e Fornitori;</li> <li>- Permessi, licenze, certificazioni, accordi di confidenzialità/MOU.</li> </ul>	10 anni dopo la fine del rapporto contrattuale
Dati Personali aggregati per finalità di profilazione	(ID cliente, tipologia piano tariffario, provincia e regione di residenza, SGU)	12 mesi (anno solare)

# TABELLA CONSERVAZIONE DATI POTENZIALI CLIENTI

TIPOLOGIA DEI DATI E FINALITÀ	ESEMPI DI DATI	PERIODO DI CONSERVAZIONE
Dati Personali per finalità di marketing (proposte commerciali-Leads)	Anagrafica, recapiti di contatto	24 mesi o prima in caso di revoca del consenso



# COSTITUZIONE DI UNA BANCA DATI RELATIVA A MOROSITÀ INTENZIONALI DELLA CLIENTELA NEL SETTORE TELEFONICO (S.I.MO.I.TEL.)

## INFORMATIVA PRIVACY

Gentili Clienti, desideriamo informarVi che in data 8 ottobre 2015 il Garante per la protezione dei dati personali ha adottato il provvedimento in materia di **“Costituzione di una banca dati relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico”** (c.d. S.I.Mo.I.Tel.)

### **Che cos'è il S.I.Mo.I.Tel.**

Il S.I.Mo.I.Tel. è una banca dati alla quale partecipano gli Operatori telefonici (“Partecipanti”), finalizzata alla prevenzione delle morosità intenzionali della clientela titolare di contratti per la fornitura di servizi di telefonia fissa e mobile.

### **Chi lo gestisce**

La banca dati è gestita dalla società CRIF S.p.A. con sede legale in Bologna, Via Mario Fantin n. 1/3 (“Gestore”), in qualità di titolare del trattamento, individuato dagli stessi Operatori di comune accordo, che ha stabilito le modalità di funzionamento e di utilizzo, nel rispetto delle misure prescritte dal provvedimento ed in conformità alla disciplina in materia di protezione dei dati personali.

### **Caratteristiche generali del S.I.Mo.I.Tel.**

Il trattamento dei dati personali contenuti nel S.I.Mo.I.Tel. è effettuato dal Gestore e dai Partecipanti esclusivamente per verificare l'eventuale presenza di morosità intenzionali, dovendo intendersi per tali i mancati pagamenti non dovuti a circostanze impreviste e contingenti, ma ad una precisa volontà dei soggetti. L'oggetto del trattamento è dunque formato, solo da informazioni di carattere negativo (es. importo totale della morosità e numero fatture non pagate) connesse all'inadempimento intenzionale dell'interessato verso i Partecipanti e non potrà riguardare dati particolari e giudiziari, né comportare l'uso di tecniche o sistemi automatizzati di *credit scoring*.

### **Finalità**

Gli Operatori telefonici aderenti comunicano a CRIF i dati personali dei propri clienti morosi, solo qualora siano presenti contemporaneamente i seguenti requisiti:

- recesso dal contratto ad iniziativa di una delle parti esercitato da non meno di tre mesi;
- importo insoluto per ogni singolo operatore di non meno di 150 (centocinquanta) euro;
- presenza di fatture non pagate nei primi sei mesi successivi alla stipula del contratto;
- assenza di altri rapporti contrattuali post-pagati, attivi e regolari nei pagamenti con l'Operatore di riferimento;
- assenza di formali reclami/contestazioni, istanze di conciliazioni o comunque istanze di definizione di controversie dinanzi agli organi competenti inoltrate dal cliente.

La comunicazione dei dati al S.I.Mo.I.Tel. viene fatta solo dopo aver inviato al cliente, almeno trenta giorni prima, un formale preavviso tramite Raccomandata A/R di imminente iscrizione alla banca dati.

### **Chi utilizza la banca dati**

I Partecipanti al S.I.Mo.I.Tel. sono esclusivamente Operatori di telefonia fissa e mobile, Titolari del trattamento dei dati personali della propria clientela. L'accesso al S.I.Mo.I.Tel. è consentito ai Partecipanti solo in caso di richiesta di un rapporto contrattuale o di contratto già in essere per servizi di telefonia (fissi, mobili), ed eventuali connessi servizi/prodotti aggiuntivi.

### **Cosa ha fatto Fastweb finora sul S.I.Mo.I.Tel.?**

Fastweb ha sottoscritto il 24/10/2017 l'Accordo con gli altri Operatori telefonici aderenti al S.I.Mo.I.Tel., e il 21/05/2018 il contratto con CRIF, gestore del S.I.Mo.I.Tel, e ha pubblicato l'Informativa sui propri siti.

### **Tempi di conservazione dei dati**

I dati contenuti nel S.I.Mo.I.Tel. saranno conservati per 36 mesi. Al termine del periodo di conservazione, i dati saranno automaticamente cancellati. Prima di detto termine, la cancellazione potrà avvenire in caso di comprovata regolarizzazione del debito o di definizione di un accordo tra il cliente interessato ed il relativo Operatore che stabilisca un piano di rientro. In tali casi la cancellazione dal S.I.Mo.I.Tel. avverrà entro 7 giorni lavorativi.

### **Modalità di accesso ai propri dati:**

è possibile scrivere direttamente al CRIF attraverso le seguenti modalità:

- Sito Web di CRIF dedicato ai Consumatori, [www.simoitel.it](http://www.simoitel.it)
- Indirizzo e-mail: [dirprivacy@crif.com](mailto:dirprivacy@crif.com)
- PEC: [crif@pec.crif.com](mailto:crif@pec.crif.com)

Oppure direttamente a Fastweb:

- Fastweb Ufficio Privacy, Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano
- Indirizzo e-mail: [privacy@fastweb.it](mailto:privacy@fastweb.it)
- Call Center: 192.193
- Responsabile della protezione dei dati: [dpo@fastweb.it](mailto:dpo@fastweb.it), indirizzo Piazzale Luigi Sturzo 23, 00144 Roma.