

Il contratto tra Iliad Italia S.p.A. («Iliad») e l'Utente per la fornitura di servizi di telefonia mobile è composto dalla Brochure Prezzi, dalla Carta dei Servizi, dall'Informativa Privacy e dalle presenti Condizioni Generali («Contratto») che sono resi disponibili all'Utente prima della conclusione del Contratto e sul sito internet [www.iliad.it](http://www.iliad.it) («Sito Internet»).

#### ARTICOLO 1. SERVIZIO E UTILIZZO DELLA SIM

Iliad fornisce all'Utente l'accesso ad un servizio di telefonia mobile prepagato ricaricabile e ai servizi aggiuntivi e/o opzionali, nonché l'accesso alle numerazioni di emergenza, all'interno delle aree coperte dalle reti di Iliad e dei suoi operatori partner, mediante l'uso di un dispositivo mobile compatibile e di una SIM Iliad («Servizio»).

Le reti di Iliad e dei suoi partner sono condivise tra tutti gli Utenti. La fornitura, le prestazioni e l'ampiezza di banda del Servizio potranno variare in ragione, tra l'altro, del numero di utenti simultaneamente collegati alla rete, del luogo di utilizzo, del dispositivo utilizzato, degli ostacoli presenti tra la rete e il dispositivo mobile, e dell'utilizzo simultaneo di diversi servizi.

Per preservare integrità e sicurezza della rete, ed evitarne il congestionamento, nonché per ottimizzare l'accesso alle risorse di rete per tutti gli Utenti, Iliad potrà implementare, temporaneamente e in maniera non discriminatoria, alcune procedure di gestione del traffico e di utilizzo di risorse fisiche della propria rete che potranno avere un impatto sulla velocità di navigazione e/o sulla qualità dei contenuti video.

Agli Utenti verrà fornita una SIM che sarà attivata da Iliad entro il tempo tecnicamente necessario (anche tenuto conto del relativo standard di qualità indicato nella Carta dei Servizi), ferma restando la possibilità di tempistiche diverse qualora sia richiesta la portabilità del numero mobile. La SIM è strettamente personale e destinata esclusivamente all'utilizzo del Servizio, in un dispositivo per comunicazioni mobili personali compatibile con gli standard tecnici della rete di Iliad e dei suoi operatori partner. La SIM resterà di esclusiva proprietà di Iliad, e l'Utente manterrà l'obbligo di custodirla, anche al fine di evitare qualsiasi utilizzo per finalità non consentite o non autorizzate dal Contratto o dalla legge. Al momento della consegna della SIM, verranno forniti all'Utente i codici personali PIN e PUK di ciascuna SIM, di cui l'Utente sarà responsabile della custodia.

In caso di smarrimento, furto o uso fraudolento o non autorizzato della SIM, l'Utente dovrà darne immediatamente comunicazione a Iliad, così da consentire la sospensione del Servizio. Iliad fornirà una nuova SIM, il cui costo potrà essere addebitato secondo quanto previsto nella Brochure Prezzi. Il Contratto resterà comunque in vigore e il corrispettivo del Servizio rimarrà dovuto.

#### ARTICOLO 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

La sottoscrizione del Servizio potrà essere effettuata sul Sito Internet, anche presso uno dei punti di attivazione nei negozi Iliad. L'Utente riceverà conferma della conclusione del Contratto via e-mail.

Nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, l'Utente avrà a disposizione un periodo di ripensamento di 14 giorni a partire dalla conclusione del Contratto, durante il quale potrà recedere dallo stesso tramite il [modulo](#) disponibile nella sezione [Modulistica del sito Internet](#) o comunicando chiaramente la volontà di recedere secondo le modalità di cui all'art. 6. Su espresa richiesta dell'Utente, la fornitura del Servizio (inclusa la portabilità del numero, se richiesta) potrà essere avviata prima della scadenza del suddetto periodo di ripensamento. In caso di esercizio del recesso entro il termine dei 14 giorni di ripensamento dopo che il Contratto abbia avuto esecuzione su richiesta dell'Utente, Iliad addebiterà all'Utente un importo proporzionale al Servizio fornito fino al momento in cui ha ricevuto la comunicazione del recesso, utilizzando gli stessi mezzi di pagamento usati dall'Utente per il pagamento iniziale, salvo esplicita indicazione di un diverso mezzo di pagamento. In caso, invece, di esercizio del recesso entro il termine dei 14 giorni di ripensamento e in assenza di richiesta di attivazione del Servizio prima di tale scadenza, Iliad rimborserà ogni importo pagato dall'Utente in relazione al Contratto, entro e non oltre 14 giorni dalla data in cui ha ricevuto la comunicazione del recesso, secondo le medesime modalità di cui sopra. Gli Utenti possono richiedere la portabilità del numero da un altro operatore a Iliad (e il trasferimento del credito residuo sulla nuova SIM), secondo le modalità e i termini indicati nelle Condizioni Generali del Servizio di Portabilità del Numero Mobile, fornite all'Utente al momento della richiesta di portabilità. La richiesta di portabilità comporta la risoluzione del contratto relativo al numero oggetto di portabilità, e l'esercizio del diritto di ripensamento di cui sopra non determinerà l'automatico ripristino del contratto relativo al numero portato.

#### ARTICOLO 3. CONDIZIONI ECONOMICHE

I prezzi del Servizio sono indicati nella Brochure Prezzi e nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del Sito Internet. Il corrispettivo mensile per la fornitura del servizio sarà pagato mediante addebito automatico sul credito telefonico della SIM, oppure con ricarica automatica del credito telefonico effettuata direttamente sulla carta di debito o sulla carta di credito o sul conto corrente bancario attraverso SEPA DD.

Gli Utenti potranno ricaricare il proprio credito telefonico attraverso diversi canali (inclusi i punti di attivazione nei negozi Iliad, il Sito Internet e la relativa Area Personale, i rivenditori autorizzati), secondo le modalità e i limiti indicati sul Sito Internet, e riceveranno conferma dell'avvenuta ricarica via SMS. Il credito telefonico non è soggetto ad alcuna scadenza d'uso e l'Utente potrà conoscere il suo ammontare residuo attraverso le modalità gratuite indicate anche nella Carta dei Servizi. Qualora la ricarica automatica effettuata tramite addebito su carta di debito o di credito o su conto corrente bancario non sia andata a buon fine (per qualsiasi ragione), il corrispettivo mensile sarà addebitato sul credito della SIM. Nel caso in cui il credito della SIM sia inferiore al corrispettivo mensile, saranno disponibili esclusivamente i servizi di chiamata e SMS/MMS in entrata e le chiamate di emergenza. Il costo di eventuali servizi aggiuntivi e/o opzionali (non coperti dal corrispettivo mensile, inclusi i servizi a sovrapprezzo ex decreto Min. Com.145/2006) sarà addebitato sul credito della SIM.

Le chiamate, gli SMS, gli MMS e il traffico dati eccedenti le soglie mensili specificate nella Brochure Prezzi saranno addebitati sul credito telefonico della SIM secondo i costi indicati nella Brochure Prezzi. Qualora, per qualsiasi motivo, l'Utente abbia utilizzato il Servizio per un importo superiore a quello addebitato, Iliad potrà addebitare l'importo corrispondente al traffico aggiuntivo, fatto salvo ogni suo ulteriore diritto.

#### ARTICOLO 4. OBBLIGAZIONI DELL'UTENTE

L'Utente comunica a Iliad i propri dati personali esatti e le informazioni sugli strumenti bancari di pagamento al momento della sottoscrizione del Contratto, nonché le relative modifiche per l'intera durata del Contratto. È severamente vietato ogni utilizzo del Servizio e/o della SIM non conforme (in tutto o in parte) alle loro caratteristiche, funzioni e/o finalità, o in violazione di qualsiasi normativa o obbligazione contrattuale, inclusi i seguenti utilizzi della SIM: all'interno di dispositivi che non siano destinati a comunicazioni tra singole persone fisiche (ad esempio, call center, centralini, Sim-box o simili); uso fraudolento o illecito, o con finalità fraudolente o illecite; uso per finalità diverse da quelle

di comunicazioni personali; uso finalizzato alla selezione automatica o continuativa di numeri; uso, a titolo gratuito o oneroso, come strumento di re-routing, connessione o rivendita di traffico (chiamate vocali, SMS o dati); uso attraverso unità radio, dispositivi USB o card 3G/4G; tentativo di stabilire più di 200 sessioni simultanee TCP (Transmission Control Protocol); invio di messaggi indesiderati (spam), e qualsiasi altra molestia o abuso nei confronti di terzi.

#### ARTICOLO 5. QUALITÀ DEL SERVIZIO - RESPONSABILITÀ DI ILIAD

La Carta dei Servizi indica criteri e standard di qualità di Servizio a cui si attiene Iliad e gli indennizzi in caso di mancata osservanza. Le attività finalizzate al miglioramento o mantenimento della qualità del Servizio (quali aggiornamento, riparazione e manutenzione) potrebbero comportare una temporanea interruzione del Servizio, tempestivamente comunicata agli Utenti (a meno che ciò non risulti possibile). Iliad non risponderà di alcun danno, di qualsiasi tipo, subito dall'Utente in conseguenza di eventi che non siano imputabili a Iliad, o che siano stati causati da forza maggiore o caso fortuito, inclusi i casi di (i) trasmissione disturbata da fattori esterni, interferenze, ostacoli o condizioni climatiche; (ii) uso non corretto del dispositivo mobile da parte dell'Utente; (iii) incompatibilità tra la SIM e il dispositivo mobile utilizzato dall'Utente (anche se non abilitato o illegittimamente modificato); (iv) applicazione di norme e provvedimenti amministrativi o giudiziari; (v) malfunzionamenti, guasti e problemi tecnici non imputabili a Iliad.

#### ARTICOLO 6. DURATA E RECESSO

Il Contratto avrà efficacia dal giorno in cui è stato accettato dall'Utente e la sua durata è indicata nella Brochure Prezzi. L'Utente potrà recedere dal Contratto, in qualsiasi momento e senza nessun costo, attraverso una comunicazione di recesso inviata, con preavviso di almeno 30 giorni e unitamente a dati personali, numero di telefono e copia di un documento di identità, tramite comunicazione scritta a: Iliad Italia S.p.A., CP 14106, 20146 Milano, fax +39 02 30377960, fax dall'estero +39 23 03 77 960, presso i punti di attivazione nei negozi Iliad o tramite l'Area Personale del Sito Internet.

#### ARTICOLO 7. SOSPENSIONE E RISOLUZIONE

Iliad potrà sospendere il Servizio, in tutto o in parte, dandone preavviso con ogni mezzo, e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni in caso di:

- violazione da parte dell'Utente di qualsiasi obbligo di legge o contrattuale relativo agli art.1, 3 e 4;
  - uso del Servizio o della SIM da parte dell'Utente che risulti fraudolento o illecito (anche con riferimento ad un livello anomalo e sproporzionato di traffico in relazione alle abitudini, alle caratteristiche o alla natura dell'Utente), o che comunque produca un danno o pregiudizio, di qualsiasi natura e tipologia, alla rete di Iliad o dei suoi operatori partner;
  - dichiarazioni non veritiere, furto d'identità, o mancata correzione di dati personali inesatti da parte dell'Utente;
  - mancato pagamento di corrispettivi per la fornitura del Servizio (a meno che non sia stato inoltrato formale reclamo ai sensi dell'art. 8, e fino al momento in cui Iliad non abbia risposto a tale reclamo);
  - mancata o inesatta comunicazione a Iliad, o mancato aggiornamento, dei dati personali e delle coordinate bancarie da parte dell'Utente.
- Previo preavviso comunicato con qualsiasi mezzo, Iliad potrà risolvere il Contratto, senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni di alcun tipo, qualora le cause di sospensione non siano state risolte entro un termine di 7 giorni dalla sospensione del Servizio.

#### ARTICOLO 8. COMUNICAZIONI E RECLAMI

Gli Utenti potranno chiedere assistenza o informazioni, nonché presentare reclami e segnalazioni, contattando il Servizio Utenti di Iliad al numero 177 (gratuito da rete Iliad e soggetto alla tariffa applicabile per chiamate da altro operatore) o, se all'estero, al numero +39 351 8995177 (costo dipendente da tariffa roaming internazionale) o scrivendo a Iliad Italia S.p.A., CP 14106, 20146 Milano, fax +39 02 30377960, fax dall'estero +39 23 03 77 960. Iliad si impegna a rispondere ad ogni reclamo/segnalazione entro 45 giorni dalla sua ricezione.

In caso di (i) attivazione del servizio voce in ritardo rispetto agli standard indicati nella Carta dei Servizi, e (ii) sospensione o cessazione del servizio senza preavviso, potrai ottenere automaticamente gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi, tramite semplice segnalazione del ritardo o del disservizio, che sarà verificata da Iliad nel termine di 45 giorni. In tutti gli altri casi, sarà necessario presentare apposito reclamo con richiesta esplicita di indennizzo. Ti invitiamo a consultare la Carta dei Servizi per ulteriori dettagli. Se non soddisfatti dell'esito del reclamo/segnalazione, gli Utenti potranno promuovere gratuitamente il tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. territorialmente competente (elenco e indirizzi disponibili sul sito AGCOM <https://www.agcom.it/elenco-dei-co.re.com.-e-relativi-indirizzi>), secondo le modalità previste dal regolamento applicabile (delibera Agcom 173/07/CONS e s.m.i.) anche illustrate sul sito AGCOM <https://www.agcom.it/procedura-di-conciliazione>, oppure dinanzi le Camere di Commercio o gli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo.

#### ARTICOLO 9. MODIFICHE CONTRATTUALI

Iliad si riserva il diritto di apportare modifiche al Contratto, comprese le condizioni economiche salvo il caso di offerte non modificabili dedicate, per i seguenti giustificati motivi e in maniera proporzionata:

- i) sopravvenute esigenze tecniche, economiche od organizzative (anche con riferimento a modifiche e interventi sulla rete o sulle strutture commerciali);
- ii) mutamenti nel quadro normativo e regolatorio di riferimento che incidano sull'equilibrio economico e/o in maniera significativa su aspetti organizzativi;
- iii) esigenza di assicurare il corretto ed efficiente utilizzo del Servizio e della SIM.

L'Utente verrà tempestivamente informato delle modifiche contrattuali previste e delle relative ragioni anche attraverso e-mail, SMS e/o avviso sul Sito Internet. Le modifiche contrattuali acquisiranno efficacia decorsi 30 giorni dalla data in cui sono state comunicate all'Utente che, entro lo stesso termine, potrà recedere dal Contratto (anche chiedendo la portabilità) senza costi di disattivazione. In caso di mancata comunicazione del recesso entro il suddetto termine di 30 giorni, le modifiche contrattuali si intenderanno accettate dall'Utente.

#### ARTICOLO 10. LEGGE APPLICABILE E COMPETENZA

Il Contratto è disciplinato dalla legge italiana. In caso di controversie, successivamente al tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'art. 8, l'Utente potrà adire l'autorità giudiziaria. Il Tribunale di Milano avrà competenza esclusiva obbligatoria in merito a qualsiasi controversia non risolta in via stragiudiziale, a meno che una diversa competenza territoriale (ad es. ex art. 3 del Codice del Consumo) sia prevista per legge.