

Condizioni Contrattuali del servizio mobile ricaricabile

Mobile Ricaricabile

Ciao, qui trovi le Condizioni Generali che regolano il servizio Mobile Ricaricabile (voce e internet). Questo documento è essenziale per avere tutti i dettagli e le informazioni sul servizio che hai scelto. Consultale come preferisci: in questa pagina trovi alcune pillole informative che puoi sempre approfondire nella sezione dedicata.

1	IL CONTRATTO	Pag. 2
2	IL SERVIZIO MOBILE RICARICABILE IN BREVE	Pag. 4
3	TIPO DI CONTRATTO E MODALITÀ DI PAGAMENTO	Pag. 4
4	COME SI USA IL SERVIZIO	Pag. 7
5	COME GESTIAMO IL SERVIZIO	Pag. 8
6	RESPONSABILITÀ PER I SERVIZI	Pag. 8
7	NUMERO DI TELEFONO E PORTABILITÀ DEL NUMERO	Pag. 8
8	USO DEL SERVIZIO ALL'ESTERO (ROAMING)	Pag. 9
9	LIMITE DI SPESA PER TRAFFICO DATI	Pag. 10
10	RECLAMI, SERVIZIO CLIENTI E COMUNICAZIONI	Pag. 10
11	MODIFICHE DEL CONTRATTO	Pag. 11
12	RECESSO E DISDETTA	Pag. 12
13	COMPRAVENDITA DEI DISPOSITIVI	Pag. 13
14	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	Pag. 13
15	DATI PERSONALI E COMUNICAZIONI	Pag. 14
16	DISPOSIZIONI VARIE	Pag. 14

1. IL CONTRATTO

1.1 Definizioni

"Carta dei Servizi" o "Carta del Cliente": "i diritti, gli obblighi ed i principi che regolano i nostri rapporti e disponibile sul [sito](#).

"Carta SIM": scheda a microprocessore con numero seriale da inserire nel tuo telefono o tablet per utilizzare i Servizi.

"eSIM": Sim digitale con numero seriale installata sul tuo telefono o tablet per utilizzare i Servizi;

"MyFastweb": portale di invio e ricezione di comunicazioni, di accesso ai servizi anche in caso di pre-attivazione, nonché di gestione del contratto, al quale si accede tramite le credenziali che ti forniamo via sms.

"Offerta": il documento che descrive i servizi inclusi, quanto paghi e come usare i servizi;

"Proposta": la richiesta di attivazione dei servizi scelti.

"Gruppo": Gruppo Swisscom

1.2 Da cosa è formato il contratto?

Il contratto è formato da:

- Condizioni contrattuali (questo documento), che si può trovare anche sul sito o nei punti vendita
- Proposta commerciale contenente: le condizioni del piano, delle opzioni e delle promozioni scelte; le condizioni degli eventuali servizi accessori scelti; condizioni di acquisto o uso di eventuali telefoni o altri dispositivi in combinazione con il servizio telefonico
- Carta dei servizi, che disciplina principi e standard di qualità dei servizi offerti da noi

Ti ricordiamo che prima della sottoscrizione del contratto verranno messe a tua disposizione: le presenti condizioni di contratto, la sintesi contrattuale, l'Informativa Privacy e la Carta dei Servizi.

1.3 Chi siamo?

Concluderai il contratto con Fastweb S.p.A. società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG, con sede legale in Milano, Piazza Adriano Olivetti n. 1, codice fiscale, p. iva e numero di iscrizione presso il Registro delle Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi n. 12878470157, titolare o licenziataria dei brand Fastweb, Vodafone e Ho, dei quali distribuisce servizi e prodotti. Fastweb S.p.A. è parte del gruppo Swisscom

1.4 Oggetto del Contratto

Cosa ti forniremo? A fronte del pagamento dei costi indicati nell'Offerta, riceverai i servizi richiesti e riportati nella Proposta, con gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi.

1.5 Come si forma il contratto

Ecco i requisiti e i passi necessari per attivare il servizio scelto.

- Compila la Proposta (di persona oppure a distanza tramite registrazione telefonica o sito web)
- Nel modulo di richiesta scegli la tua offerta, opzioni e servizi accessori
- Come previsto dalla legge, sei identificato, di persona, tramite video riconoscimento o SPID
- Facciamo le verifiche e se è tutto ok attiviamo la **SIM** o la **eSIM**: il contratto per la SIM/eSIM è così perfezionato
- Effettui una prima **ricarica** almeno pari al costo dell'offerta, poi ogni volta che la fai, il contratto delle **ricariche** si perfeziona

Ti ricordiamo che puoi revocare (senza costi e senza fornire alcuna motivazione) la Proposta fino a quando non si è perfezionato il contratto con queste modalità:

- Registrazione vocale
- Tramite Servizio Clienti
- Comunicazione scritta da inviare ai recapiti indicati all'art. 10.
- Dopo la revoca della Proposta né tu né noi saremo tenuti a concludere il contratto.





Puoi essere identificato alternativamente:

- Con copia documento d'identità, codice fiscale/P.IVA e fotocopia della SIM (in caso di portabilità del numero);
- Con modalità di identificazione personale da remoto tramite video riconoscimento, SPID, o CIE (carta d'identità elettronica) della cui validità e veridicità sei unico responsabile;

Se richiedi la SIM per soggetto civilmente incapace (es: minore, sottoposto a tutela...), dovrai dimostrare la tua qualità di rappresentante e i tuoi poteri.

Ti ricordiamo che:

- Sei responsabile della validità e della veridicità dei documenti e delle informazioni fornite;
- Nel corso del contratto ci riserviamo il diritto di verificare la tua identità e di chiederti ulteriore documentazione a tale scopo;

Ogni variazione dei tuoi dati potrà essere comunicata ai recapiti indicati nel contratto o, ove previsto, attraverso l'area personale sul sito ai recapiti indicati nel contratto

Condizioni per accettare la Proposta

Prima di accettare la tua Proposta possiamo:

- Valutare la tua affidabilità creditizia, usando dati che provengono da alcune **banche dati**¹
- Chiedere di **interrompere** eventuali **contratti** con **altri operatori** che forniscono gli stessi servizi sulla stessa linea
- Chiedere **idonee garanzie bancarie**,
- Chiedere di usare uno **specifico metodo di pagamento** (carta di credito, carta di debito, PayPal o domiciliazione bancaria)
- Chiedere di pagare importi ancora dovuti per contratti già in essere con noi o con società del Gruppo.

Per effettuare tali verifiche possiamo chiedere alla tua banca se i dati che hai fornito sono corretti e può comunicare alle società Datlas S.r.l., Intesa Sanpaolo S.p.A. e/o ogni altra società da noi incaricata, compresi eventuali intermediari l'IBAN e il codice fiscale per le verifiche

Possiamo non concludere il contratto se:

- Non è stato possibile procedere positivamente alla tua identificazione;
- Risulti civilmente incapace (es. sei minorenne o sottoposto a tutela);
- Se non sei in regola con i pagamenti riguardanti contratti conclusi con noi o altre società del Gruppo o se hai violato altri obblighi contrattuali;
- Se risulti iscritto nell'elenco dei protesti o se sei sottoposto a procedure esecutive o sei soggetto ad una procedura di sovraindebitamento o altre procedure previste dal Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza;
- Per motivi tecnici, amministrativi e/o commerciali che impediscano od ostacolino in misura rilevante l'attivazione dei servizi"
- Risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sei sottoposto a procedure esecutive, a fallimento o simili o risulti in violazione delle norme che regolano rapporti con le banche

1.6 Quanto dura il contratto

Il contratto è a **tempo indeterminato** a meno che :

- Non recedi con un preavviso di almeno 30 giorni;
- Noi non recediamo con un preavviso di almeno 60 giorni. Potranno essere previste particolari condizioni di durata associate a specifiche offerte promozionali che potrai disdire con preavviso di almeno 30 giorni



¹Banche dati usate da Vodafone

Società private autorizzate a verificare i rischi creditizi e il controllo delle frodi

- Registri pubblici che contengono informazioni su protesti, pignoramenti sequestri, ipoteche o altri fatti rilevanti
- Dati statistici derivati dagli archivi Vodafone



2. IL SERVIZIO MOBILE IN BREVE

2.1 Piano base a consumo e offerte

Ove previsto, il piano base a consumo per il servizio di rete mobile, funziona così:

- Aderisci al **piano base**: è un piano a consumo in assenza di altre offerte. Se vuoi, puoi scegliere solo questo, sapendo che ogni volta che lo usi hai dei costi (trovi i costi sul nostro sito)
- Insieme al piano base scegli **un'offerta** tra quelle disponibili che ti danno a **prezzo fisso mensile** un pacchetto di Giga, minuti di telefono, sms e altri servizi compresi che variano in base alla tua offerta

In ogni momento puoi **controllare e modificare** servizi, spesa, accesso a contenuti sensibili, opzioni e promozioni:

- Tramite la app MyFastweb
- Sul sito, nell'area personale
- Tramite il numero 192.193
- Con il Servizio clienti

2.2 Come si attiva il servizio: la SIM e la eSIM

- La SIM/eSIM ti viene fornita e viene attivata nelle ore immediatamente successive (consulta la Carta dei Servizi per le tempistiche di attivazione) : anche senza ricariche, da quel momento e per 12 mesi puoi già ricevere chiamate nazionali e chiamare i numeri di emergenza
- La eSIM necessita di essere associata al tuo dispositivo attraverso il QR Code presente nella sezione dedicata di MyFastweb App. Ti ricordiamo che il dispositivo deve essere abilitato alla eSIM
- Insieme alla SIM e alla eSIM ti forniamo i codici PIN e PUK che devi conservare e non dare a terzi



In caso di attivazione di una SIM da parte di un minore dagli 8 ai 18 anni

- La SIM deve essere attivata solo in presenza del genitore/tutore;
- Sulla SIM verrà attivata solo l'offerta dedicata ai minori di anni 18, con pre-attivato il servizio di Parental Control, che consente di filtrare contenuti inappropriati per i minori e bloccare quelli riservati ai maggiorenni. Questo servizio pre-attivato non può essere disattivato se non dal genitore/tutore, assicurando così che i minori siano protetti fin dal primo utilizzo della loro nuova SIM ."



¹Aderisci al piano base, un piano a consumo in assenza di altre offerte.

Se vuoi, puoi :

- Verificare credito e dettagli delle spese
- Fare ricariche
- Attivare e gestire le offerte
- Contattare il servizio clienti

3. TIPO DI CONTRATTO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

3.1 Hai una ricaricabile?

Dopo che è stata attivata la SIM o la eSIM

Puoi effettuare **la ricarica¹** utilizzando gli importi predeterminati al fine di rinnovare la tua Offerta o per attivarne una nuova

Puoi fare la ricarica con diverse modalità, per esempio:

- Addebito su conto corrente o con carta di credito, carta di debito, carta prepagata o con account di PayPal
- Acquisto in negozio, sul sito o su terminali ATM ("bancomat")
- Tramite l'area personale o da MyFastweb App
- Mediante **ricarica automatica²**
- Tramite la pagina [ricarica](#)

Effettuata la ricarica:

- Ti arriva conferma con un SMS;
- Puoi usare i servizi fino a quando hai credito sufficiente e in ogni caso superiore a zero;
- In alcuni casi per l'attivazione è richiesto un importo minimo di credito



¹Ricarica e credito

La ricarica è la cifra che tu metti di volta in volta nel tuo "borsellino"; il **credito** è quanto tu hai nel tuo "borsellino" per il servizio.

Esempi: Se hai scelto un'offerta per 14,99 euro al mese e hai fatto una **ricarica** di 30 euro: Alla fine del 1° mese, hai un **credito** di 15,01 euro dopo 2 mesi, per continuare ad avere i servizi, devi fare un'altra ricarica e i 2 cent non goduti si aggiungono al nuovo credito.



²Come funziona la ricarica automatica?

L'importo dell'Offerta verrà scalato automaticamente dal credito disponibile della SIM/eSIM e il giorno del rinnovo, se il credito disponibile è sufficiente, potrai continuare ad utilizzare i servizi. Ti verrà, in questo caso emessa apposita fattura mensile posticipata.



🔍 **Casi di disattivazione SIM/eSIM**

Potremo disattivare la SIM / eSIM e non sarà più utilizzabile nei seguenti casi:

- Trascorsi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione o dall'ultima Ricarica effettuata senza che siano state effettuate Ricariche di Traffico; o
- In presenza di Ricarica di Traffico, ma mancato utilizzo della SIM / eSIM nei 12 (dodici) mesi dalla data dell'ultima Ricarica.
- In tal caso, il numero telefonico resterà a tua disposizione per ulteriori 12 mesi (fino a 24 mesi dall'ultima Ricarica di Traffico effettuata) al fine di consentire un'eventuale riattivazione del Servizio sulla medesima numerazione. Trascorso tale periodo la numerazione non sarà più disponibile e potrà essere assegnata a terzi.

Ti ricordiamo che:

- Per le condizioni d'uso del credito valgono quelle in vigore al momento dell'acquisto dell'Offerta mensile
- Il credito telefonico non ha scadenze.

🔍 **Il credito è finito o insufficiente?**

Se non hai abbastanza credito:

- la tua offerta non si rinnova alla data di scadenza
- puoi solo ricevere chiamate nazionali e fare chiamate d'emergenza.

Hai credito non goduto?

Fatti salvi i casi di uso improprio, abuso o prescrizione, può essere:

- Restituito in denaro
- Trasferito su altra nostra SIM intestata a te
- In caso di portabilità del numero (MNP), trasferito sulla nuova SIM su tua richiesta contestuale al nuovo operatore.

In ogni caso, avviene al netto di:

- Ricariche omaggio, promozioni, autoricariche
- Costi per restituzione o trasferimento

3.2 Hai un contratto in abbonamento?

I documenti di pagamento sono due: il **conto telefonico** ("fattura non fiscale") e la **fattura** ("fattura fiscale").

Il **conto telefonico** ti è messo a disposizione in **aggiunta alla fattura**:

Se scegli il **formato digitale**:

Ti viene inviato via e-mail all'indirizzo da te indicato; o

Ti avvisiamo per mail, sms o altro sistema non appena disponibile su www.fastweb.it e app MyFastweb

- Se scegli il **formato cartaceo**, ti verrà inviato il documento per posta a fronte di un contributo economico per le spese di spedizione e lo consideriamo come ricevuto dopo 10 giorni dalla spedizione".

🔍 **Alcune avvertenze sulla mail**

- Garantisci che sei titolare della mail che hai comunicato e che l'indirizzo è corretto
- Comunica subito ogni variazione
- Diamo per ricevute le mail inviate al tuo indirizzo
- Non siamo responsabili per usi non autorizzati dell'indirizzo e-mail che hai comunicato



“La fattura è il documento fiscale originale, che segue percorsi diversi a seconda della tua posizione fiscale:

- Se sei cliente privato oppure titolare di partita iva in “regime di vantaggio” o in “regime forfettario” o produttore agricolo: la fattura è inviata **al Sistema di interscambio dell'Agenzia delle Entrate**, nel cui sito si può visualizzare e scaricare
 - Negli altri casi inviamo la fattura al **codice destinatario o alla PEC** che ci hai comunicato. Sono comunque sempre disponibili nel sito dell'Agenzie delle Entrate.
 - Pagherai le somme a titolo di corrispettivo indicate nel conto telefonico entro la data di scadenza della fattura nel modo da te scelto tra quelli da noi messi a disposizione. I prezzi sono sempre IVA inclusa;
 - I **corrispettivi ricorrenti**¹ saranno dovuti per i servizi resi nel mese e saranno fatturati con cadenza mensile anticipata. Per corrispettivi diversi da quelli ricorrenti la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo servizio.
- Potrai pagare con le modalità di pagamento indicate nella tua Offerta, quali ad esempio:

- **Carta di credito**²;
- Domiciliazione bancaria
- Account Paypal;
- **Bollettino postale**³.

Il pagamento con carta di credito o debito o PayPal può avvenire con **autenticazione forte**⁴ (per esempio se il pagamento è parte di una serie il cui totale è pari o inferiore al massimo che hai comunicato al tuo istituto ma non è noto in anticipo)

Se invece ci sono i presupposti per effettuare i pagamenti **senza autenticazione forte**⁵:

- Sei d'accordo a includerci **tra i beneficiari di fiducia** e quindi ci dai
- Mandato per effettuare l'inclusione nell'elenco; e
- Ci autorizzi a disporre l'addebito per pagamenti di importi modesti o per operazioni che per il tuo istituto hanno bassi livelli di rischio



¹Esempi di costi ricorrenti addebitati anticipatamente e costi addebitati postpagato.

Se vuoi, puoi :

- Servizi extra
- Opzioni extra



²Pagamento con carta di credito

Se scegli di pagare con carta di credito presti il tuo consenso affinché il soggetto emittente ci comunichi ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa.



³Pagamento con bollettino postale:

se scegli di pagare con bollettino postale, possiamo chiederti un anticipo di 100 euro che ti verrà restituito dopo 90 giorni:

- Per intero in caso di recesso dal contratto o passaggio a pagamento con carta di credito o domiciliazione bancaria;
- Al netto di eventuali somme che dovrai in caso di disattivazione del servizio per tua responsabilità



⁴Che cosa è l'autenticazione forte

L'autenticazione forte consente di identificare e autenticare in maniera univoca il cliente e il tipo di operazione che deve effettuare. Lo scopo è ridurre i rischi di frode legati all'accesso degli utenti ai propri conti online e proteggere gli utenti nella fase di pagamento



⁵Casi senza autenticazione forte

Nei casi di: transazioni che prevedono un importo di modesto valore e che presentano fattori di rischio ridotti e nei pagamenti che hanno un valore periodico fisso, come per esempio gli abbonamenti.



Cosa succede se non paghi o paghi in ritardo

- Nel caso di mancato pagamento decorsi 15 giorni dal termine di scadenza indicato nella fattura dovrai corrisponderti, 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.
- Inoltre, in caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in fattura alla scadenza indicata ti sarà richiesto di versare un rimborso dei costi di gestione amministrativa sostenuti
- Nel caso di ritardo nel pagamento, avremo il diritto di sospendere o limitare i servizi decorsi 40 (quaranta) giorni dalla comunicazione che riceverai in conformità alla normativa vigente con addebito dei relativi costi di spedizione secondo quanto specificato nella MyFastweb APP o sul sito www.fastweb.it
- La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo da parte tua di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo.
- A seguito del pagamento da te effettuato, la riattivazione dei servizi ci darà diritto di richiederti il rimborso dei costi sostenuti così come indicati nella MyFastweb APP o sul sito www.fastweb.it.
- Se non provvedi al pagamento entro 13 (tredici) giorni dall'avvenuta sospensione, potremo risolvere il contratto.
- Se continui a non pagare, il tuo nominativo potrebbe essere iscritto nella banca dati S.I.Mo.I.Tel. Per maggiori dettagli consulta il sito www.simoitel.it.



4 COME SI USA IL SERVIZIO

Per usare il servizio in modo corretto devi:

- Farne solo un **uso personale**¹ e secondo buona fede e correttezza, rispettando le leggi, i diritti di terzi e il contratto. Usare la SIM solo in dispositivi omologati
- Informarci di ogni variazione che riguarda i tuoi dati, tramite l'area personale del sito o chiamando il 192.193.
- Evitare comportamenti fraudolenti, incompatibili con un utilizzo lecito e corretto del servizio



¹Uso personale

Trovi tutti i dettagli nel box informativo di seguito.



²Riattivazione

Il Servizio sarà nuovamente attivato in seguito al pagamento del traffico rilevato e/o dalla prestazione delle garanzie richieste da noi



Uso personale:

Per i piani con **traffico voce e sms illimitati verso tutti**, l'uso si considera personale entro i seguenti limiti:

- Traffico voce uscente per ogni SIM/eSIM non superiore a 10.000 minuti per ciascun mese;
- Traffico uscente per ogni SIM/eSIM non superiore a 1.250 SMS per ciascun mese;
- Traffico dati non superiore a 600 GB per ciascun mese



Esempi di comportamenti illeciti

- Non puoi rivendere la SIM/eSIM o i servizi ad altri;
- Non puoi usare la SIM/eSIM in dispositivi diversi da quelli normalmente utilizzati come telefono e tablet (es. SIM BOX)
- Non puoi modificare o manomettere i dispositivi, la rete e/o i software messi a disposizione;
- Non puoi utilizzare la SIM/eSIM o i servizi in modo illegale o per arrecare molestie o comunque violare diritti di terzi (es. spamming);
- Non puoi adottare espedienti per ostacolare attività di intercettazione disposte dalle Autorità competenti;
- Non puoi effettuare chiamate o inviare sms in quantità anomale

Se non rispetti queste avvertenze, possiamo, **previo avviso**:

- **Sospendere**² in tutto o in parte i servizi e/o **emettere fattura anticipata**
- **Interrompere** o limitare i servizi
- Disattivare l'offerta o risolvere il contratto
- Limitare la restituzione o il trasferimento del credito.

Devi **comunque pagare quanto dovuto** fino a quel momento.

La **SIM**:

- Resta di nostra proprietà
- **Sei responsabile** del suo uso anche se utilizzata da altri
- Ha una garanzia di 24 mesi a partire dalla data di consegna. Se non è possibile la riparazione o la sostituzione, hai diritto a uno sconto o alla risoluzione del contratto. Puoi ricevere le informazioni per la riparazione o la sostituzione chiamando il Servizio Clienti i tempi possono variare a seconda della gravità del difetto e della disponibilità dei pezzi di ricambio.



Cosa devo fare se mi rubano o smarrisco la SIM?

- Chiama subito il 192.193 per bloccare/sospendere la SIM e, ove possibile, bloccare il tuo telefono o tablet;
- Vai nel commissariato più vicino per sporgere denuncia;
- Inviaci copia della denuncia per sostituire la SIM. Se lo fai entro 30 giorni non perderai il tuo numero di telefono

5 COME GESTIAMO IL SERVIZIO

Ti forniamo il servizio in base alle migliori soluzioni tecniche e di rete disponibili alla data di richiesta di attivazione e le può aggiornare.

Alcune specifiche da considerare:

- Per garantire al meglio il funzionamento, la sicurezza e la gestione del traffico, soprattutto in casi di congestione della rete, potremo adottare **meccanismi temporanei e non discriminatori all'uso intensivo della rete**, limitando la velocità di connessione sulle applicazioni più pesanti e che utilizzano più dati oppure **meccanismi di priorità** al fine di consentire l'accesso contemporaneo da parte di tutti gli utenti ai servizi di connettività
- Sul sito, nella sezione delle offerte trovi le caratteristiche tecniche del servizio e nella Carta dei Servizi trovi gli standard di qualità dei nostri servizi.

Applichiamo il Regolamento europeo **"Digital Services Act"**. Se richiesto dalle autorità competenti possiamo:

- Intervenire sul traffico dati per vietare l'accesso ai contenuti illegali o per rimuoverli;
- Bloccare il traffico dati indirizzato verso contenuti illegali.



**1Regolamento europeo
"Digital Services Act" (Reg.
UE 2022/2065):**

Puoi trovare tutte le informazioni utili direttamente a [questo link](#) oppure sul sito www.fastweb.it, nella sezione "Digital Services Act".

6 RESPONSABILITÀ PER I SERVIZI

Siamo responsabili:

- In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione dei servizi o risoluzione dei guasti;
- Per errori riguardanti la fatturazione a noi imputabili

In questi casi avrai diritto agli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi

Non siamo comunque responsabili se:

L'imperfetta ricezione e trasmissione è provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche, ostacoli;

- Non usi in modo corretto e lecito i servizi e le apparecchiature;
- Usi la SIM in un dispositivo non omologato o modificato in modo non regolare;
- Si verificano guasti per eventi di forza maggiore o di caso fortuito o guasti che richiedono una manutenzione straordinaria. Se questi casi dipendono da fatti esterni eccezionali e non prevedibili, possiamo sospendere i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso e non è responsabile per perdite o danni che puoi subire;
- Per danni causati da attività o decisioni governative o della Pubblica Amministrazione, da provvedimento dell'Autorità giudiziaria o regolamentare

7 NUMERO DI TELEFONO E PORTABILITÀ DEL NUMERO

Ad ogni SIM è associato un numero di telefono.

Puoi mantenere il numero che ti ha assegnato il precedente operatore mediante la procedura di portabilità.

Puoi mantenere con noi il numero che ti ha assegnato il precedente operatore.

La richiesta di portabilità può essere fatta, se sei titolare del numero, allegando copia di:

- Documento di identità
- Codice fiscale o tessera sanitaria
- SIM dell'attuale operatore. La SIM deve essere attiva e funzionante;

Non si può procedere alla richiesta di portabilità se la SIM è guasta, smarrita o rubata.

- Se il numero deve essere sostituito, per ragioni di sopravvenuta impossibilità tecnica o a seguito di disposizione delle competenti Autorità, lo comunichiamo con un preavviso di almeno 60 giorni.
- Puoi chiedere di cambiare il tuo numero: cercheremo di soddisfare la tua richiesta se possibile dal punto di vista tecnico alle condizioni economiche applicabili
- Sempre con la procedura di portabilità potrai anche mantenere con un altro operatore il numero che ti abbiamo fornito
- Se richiedi la portabilità si applicano anche le condizioni contrattuali per la procedura di portabilità del numero mobile che ti vengono consegnate insieme alle presenti condizioni, di cui sono parte integrante.



8. USO DEL SERVIZIO ALL'ESTERO (ROAMING)

8.1. In UE, Svizzera, UK e Ucraina

Voce e sms

- Potrai utilizzare i servizi in roaming alle stesse condizioni economiche previste nella tua offerta valida per l'Italia. Come previsto dal Regolamento UE 2016/2286, e successive disposizioni possiamo monitorare che tu stia facendo un **uso corretto del servizio all'estero**¹
- In caso di uso non corretto, possiamo applicare le tariffe nazionali con un sovrapprezzo

Traffico dati

- Come previsto dalle norme comunitarie, il traffico dati incluso nella tua offerta può essere inferiore a quello a disposizione in Italia, superata la quantità a disposizione applicheremo tariffe con un sovrapprezzo (per i dettagli [roaming](#))

Attenzione:

Se chiami numeri "premium" (es. 89, 84) o usi servizi "premium" offerti da altri operatori, anche via sms o connessione dati, potresti dover pagare altri costi. Per maggiori informazioni consultare il sito.

8.2 Condizioni di uso corretto del servizio Roaming in UE, Regno Unito, Svizzera e Ucraina

L'uso del roaming in questi Paesi è corretto se:

- Sei abitualmente residente in Italia
- Hai legami stabili con l'Italia di tipo, familiare, lavorativo o di studio
- Non fai traffico in maniera esclusiva o preponderante all'estero per un periodo di più di 4 (quattro) mesi consecutivi

Ci riserviamo in qualsiasi momento di verificare la sussistenza dei requisiti di cui sopra. Per maggiori dettagli puoi consultare la pagina dedicata [roaming](#)

8.3 In tutti gli altri Paesi (e su navi e aerei)

Voce e sms

- Sono applicate le tariffe per l'estero previste dalla tua offerta, per i dettagli visita la pagina [roaming](#)

Traffico dati

- Sono applicate le tariffe a consumo per l'estero, per i dettagli visita la pagina [roaming](#)

8.4 Qualità del servizio all'estero

La qualità del servizio, oltre che dagli stessi limiti possibili in Italia, dipende dalle tecniche e dalle tecnologie dell'operatore del Paese visitato. Eventuali differenze nella qualità del servizio tra quello fornito in roaming e quello fornito in Italia dipenderanno da ragioni legate alla copertura, alla tipologia ed al livello di congestione della rete dell'operatore ospitante.

Consulta la sezione Operatori disponibili [roaming](#).

Per reclami: chiama il 192.193, usa La MyFastweb APP o il nostro sito.



¹Uso corretto del servizio in UE, Svizzera, UK e Ucraina

Il piano tariffario nazionale vale anche in UE, Svizzera, UK e Ucraina se però non risiedi lì in modo continuato per più di 4 mesi. Per questo, come previsto dalle norme (Regolamento UE 2016/2286), possiamo monitorare che uso fai del telefono.



9. LIMITE DI SPESA PER TRAFFICO DATI

Per tua tutela, come previsto anche dalle norme, abbiamo stabilito un limite di spesa per il traffico di dati:

- In Italia, per le offerte che non hanno Giga illimitati
- All'estero, in roaming
Ti avvisiamo prima che tu raggiunga l'80% e poi il 100% del limite.
Quando lo raggiungi la navigazione è interrotta
Puoi modificare o disattivare il limite (Tramite la MyFastweb APP, il nostro sito web o servizio clienti);

10. RECLAMI, SERVIZIO CLIENTI E COMUNICAZIONI

10.1 Reclami

Puoi sempre esprimere un **motivo di insoddisfazione** facendo una **segnalazione** o un **reclamo** formale; **scopri come**¹.

Entro 40 giorni da quando riceviamo il reclamo ne valuteremo la fondatezza e ti comunicheremo l'esito.

- In caso di accoglimento, ti verranno indicati i provvedimenti che sono stati
- Posti in atto per rimuovere le irregolarità riscontrate e verranno erogati, ove dovuti, gli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi e/o dalle normative vigenti;
- In caso di esito negativo, riceverai comunque un motivato riscontro in merito

Se non sei soddisfatto della risposta che ricevi, puoi sempre esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione attraverso una delle seguenti modalità:

- Rivolgendoti agli uffici regionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Co. Re.Com) utilizzando il portale Conciliaweb <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>
- Contattando gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori (<https://www.fastweb.it/corporate/governance/conciliazioni-e-associazioni-consumatori/>)
- Usare la piattaforma europea per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>)



¹Canali per fare un reclamo

- Area Clienti MyFastweb
- Servizio Clienti al numero 192.193
- Raccomandata alla casella postale 126, 20092 Cinisello Balsamo (Milano)
- Negozi e punti vendita

10.2 Reclami sulla fatturazione

Questa è la procedura per i reclami sulla fattura o sul conto telefonico:



Devi indicare nel reclamo voci e importi contestati



Esaminiamo il reclamo ed entro 40 giorni da quando lo riceviamo ne valuteremo la fondatezza e ti comunicheremo l'esito;



In caso di accoglimento, ti verranno indicati i provvedimenti che sono stati posti in atto per rimuovere le irregolarità riscontrate, ti verranno rimborsati gli importi non dovuti eventualmente applicando gli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi e/o dalle normative vigenti



Anche in caso di esito negativo, riceverai un motivato riscontro in merito

Tu dovrai in ogni caso pagare:

- Quanto non contestato;
- I contributi fissi, anche in caso di sospensione dei servizi per tua responsabilità
- Le fatture successive a quella contestata
- Costi per recuperare i precedenti importi



Puoi contattarci tramite:

- Area Clienti MyFastweb
- Servizio Clienti al numero 192.193
- PEC a fastweb@pec.fastweb.it
- Raccomandata alla casella postale 126, 20092 Cinisello Balsamo (Milano)
- Negozi e punti vendita

11. MODIFICHE DEL CONTRATTO

11.1 Modifiche da parte nostra

Tempi

- Non prima di **12 mesi** dall'attivazione del servizio
- Con effetto **30 giorni** da quando ricevi la comunicazione con le modifiche.

In quali casi possiamo modificare il contratto?

- Potremo variare il contratto e aggiornare i corrispettivi per i seguenti giustificati motivi Esigenze **tecniche, gestionali, amministrative ed economiche** (come ammodernamento della rete, delle strutture di produzione o di commercializzazione)
- Cambiamenti nei **regolamenti** o nelle **leggi** sia italiane che comunitarie, che hanno conseguenze su aspetti economici, tecnici o gestionali
- Cambiamenti non prevedibili del **mercato**;
- Cambiamenti nelle modalità di attivazione e disattivazione delle **SIM** e per aggiornarle in modo da garantire un uso lecito e personale dei servizi.

Ti comunicheremo le **modifiche del contratto**, con l'indicazione delle ragioni che hanno determinato la variazione secondo i termini e le modalità disposte dall'Autorità Competente, in fattura, in apposita informativa nei punti vendita e sul sito web, nonché tramite l'invio di un sms informativo.

Cosa puoi fare se le modifiche comportano un peggioramento delle condizioni economiche o di contenuto del contratto?

Puoi **recedere** dal **contratto** o passare a **un altro operatore** senza penalità né costi di disattivazione **entro 60 giorni** dalla comunicazione, con esclusione delle rate del telefono od altri dispositivi. Trovi ulteriori informazioni sul nostro sito www.fastweb.it e contattando il Servizio clienti al 192.193;

- Se eserciti il diritto di recesso tra il 31° giorno ed il 60° giorno, pagherai il servizio alle nuove condizioni economiche, ma puoi ancora esercitare il diritto di recesso gratuito;
- Se non eserciti il diritto di recesso entro 60 giorni da quando ricevi la comunicazione, il contratto prosegue alle nuove condizioni.

NON hai diritto di recedere gratuitamente se la modifica peggiorativa è imposta dalla legge o da provvedimenti delle Autorità Competenti

11.2 Modifiche da parte tua

Per modificare il tuo contratto o la tua offerta vai su App MyFastweb, in area personale del sito www.fastweb.it, in un negozio abilitato o chiedi le modifiche utilizzando i recapiti indicati all'art. 10

Le modifiche richieste saranno applicate se tecnicamente e commercialmente possibili e se sei in regola con i pagamenti.
È possibile che la variazione abbia un costo.

Entro 30 (trenta) giorni dalla tua richiesta ti comunicheremo l'avvenuta variazione con l'indicazione della data di decorrenza della stessa ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.

Le modifiche avranno effetto entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di cui sopra.



12. RECESSO E DISDETTA

12.1 Recesso per ripensamento

Come previsto dalla legge, se il contratto è stipulato **fuori dai negozi**¹ o **a distanza**², puoi recedere dall'eventuale acquisto dei dispositivi **entro 14 giorni** dalla **consegna** degli stessi; **scopri come**³.



Avvertenza sul recesso per ripensamento

In caso di recesso per ripensamento dovrai restituire, i dispositivi entro 30 giorni dalla comunicazione da parte nostra dell'indirizzo di restituzione, nell'imballo originale e perfettamente integri

12.2 Recesso per mancato rispetto degli standard minimi

Se non rispettiamo gli **standard minimi** per nostra responsabilità, puoi fare **reclamo**¹. Se **entro 30 giorni** dalla presentazione del reclamo non sono ripristinati i livelli di qualità, puoi recedere dal contratto senza pagare i costi per la parte di servizio relativa a internet. **Il recesso ha effetto dopo 30 giorni**.

12.3 Recesso da parte tua

Puoi sempre recedere dal contratto e disattivare il servizio con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni; **scopri come**¹.

In ogni caso:

- Invia o consegna anche copia fronte e retro del documento di identità o altra documentazione prevista dalla normativa vigente;
- Va pagato quanto dovutoci
- Ti possiamo chiedere un numero di telefono per seguire la pratica e se necessario integrarla
- Il recesso è efficace dopo 30 giorni dal ricevimento della raccomandata, della PEC o del modulo online
- In caso di recesso non è previsto alcun costo di disattivazione.



Alcune avvertenze in caso di recesso

- **Opzioni e promozioni** sono **disattivate**
- La **disattivazione** dei servizi **non comporta l'automatica riattivazione** di qualsiasi altro servizio con altri operatori
- Se vuoi **trasferire la numerazione** ad un altro operatore puoi rivolgerti direttamente al nuovo operatore.
- Se hai ricevuto un dispositivo, ti contattiamo per concordare la restituzione
- Gli apparecchi consegnati non devono essere danneggiati.

Puoi dare disdetta e quindi non rinnovare eventuali promozioni per le quali è prevista una scadenza comunicandolo almeno 30 giorni prima della scadenza con le modalità previste in caso di recesso.



¹Contratto stipulato fuori dai negozi

Quando compili il modulo di richiesta di attivazione non in negozio, per strada, a casa tua.



²Contratto a distanza

Quando richiedi l'attivazione del servizio via web o telefono



³Canali per comunicare il recesso per ripensamento

- Tramite il form presente in MyFastweb;
- Recandosi presso un negozio Fastweb;
- Contattando il Servizio Clienti al 192.193;
- Tramite un operatore, utilizzando il Supporto - Fastweb nell'area clienti MyFastweb e chiedendo un ricontatto telefonico;
- Raccomandata A/R a Fastweb S.p.A. - Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)



¹Procedura per il reclamo

Trovi la procedura per effettuarlo consultando l'articolo 10 di questo documento.



¹Canali per comunicare il recesso

- Tramite il form presente in MyFastweb;
- Presso un negozio Fastweb;
- Contattando il Servizio Clienti al 192.193;
- Raccomandata A/R a Fastweb S.p.A. - Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)

13 COMPRAVENDITA DEI DISPOSITIVI

Se previsto dalla tua offerta potrai acquistare i tuoi dispositivi (telefono e/o tablet...) presso i nostri canali di vendita, che operano come distributore; il fornitore è la società importatrice/produttrice i cui dati sono riportati sui dispositivi stessi.

Il contratto di acquisto si intende concluso con la **consegna**¹ dei dispositivi e da quel momento ne sarai proprietario.

Come puoi pagare?

- **A rate senza interessi:** oltre alle rate indicate nell'Offerta o nella Proposta, con le relative scadenze di pagamento, potrà esserti richiesto un anticipo. Se non paghi una o più rate nei termini previsti, potremo chiederti il pagamento immediato dell'intera somma residua dovuta.
- **In un'unica soluzione,**
- Ove previsto dalla tua Offerta, chiedendo un **finanziamento** a società finanziarie nostre partners

Garanzia dei dispositivi: I dispositivi sono coperti da **garanzia di legge di 24 mesi** per tutti i difetti dei materiali e di costruzione valida su tutto il territorio nazionale. Se usufruisci della garanzia, sei tenuto a restituire il dispositivo nell'imballo originale completo degli accessori con la ricevuta d'acquisto. Alla ricezione del dispositivo, ove sussistano i requisiti della garanzia, valuteremo se procedere alla riparazione o alla sostituzione dello stesso anche con un dispositivo rigenerato.



¹Come avviene la consegna

La consegna dei Dispositivi avviene esclusivamente sul territorio nazionale a nostra cura e nostre spese

Autorizzazione all'addebito su carta di credito o conto corrente

Ci autorizzi ad addebitare le rate mensili relative all'acquisto degli Apparati sulla carta di credito o conto corrente comunicati da te all'atto di adesione all'Offerta e indicato nella Proposta.

Ricordati che l'autorizzazione all'addebito permanente su carta di credito si applica automaticamente alle eventuali carte che siano in nostro possesso e che hai l'obbligo di comunicarci:

- La variazione della scadenza o del numero della carta;
- Il venir meno del rapporto contrattuale relativo al possesso e all'uso della carta.

Qualora la banca non autorizzasse la domiciliazione sul conto corrente da te indicato, avremo facoltà di addebitare gli importi dovuti su altro strumento di pagamento da te o dalla banca per il pagamento di corrispettivi oggetto di altri contratti in essere con noi

14 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Ferma ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal contratto o dalla legge, potremo risolvere il contratto, con effetto immediato, con comunicazione a mezzo raccomandata A/R nel caso:

- Di violazione degli obblighi di cui agli articoli 4 (Come si usa il servizio), 13 (Compravendita dei Dispositivi), 16.1 (Codice Etico e Modello 231), 16.2 (Proprietà intellettuale), 16.3 (Cessione);
- La carta di credito o di debito o l'account PayPal sono bloccati;
- L'addebito permanente sul conto corrente non è possibile o è revocato;
- Nel caso in cui i dati identificativi o ulteriori dati necessari ai fini della compilazione della Proposta da te forniti do-vessero risultare incompleti, erronei, non veritieri o inesistenti
- Non sia possibile risolvere **eventuali disallineamenti** nei sistemi di configurazione o di fatturazione e quindi non sia possibile mantenere attivi i tuoi servizi
- **Non tieni aggiornati i tuoi dati** personali di contatto o di pagamento necessari per l'esecuzione del contratto



15.DATI PERSONALI E COMUNICAZIONI

15.1. Al fine di consentire l'erogazione dei servizi, dovrai fornirci i tuoi dati identificativi anche attraverso una copia del documento di riconoscimento, Codice Fiscale, un numero telefonico, nonché l'indirizzo e-mail di riferimento per eventuali contatti da parte nostra e dovrai confermarli in seguito a specifica richiesta di quest'ultima. Dovrai comunicare ogni variazione di tali dati tempestivamente direttamente nell'area personale di MyFastweb, in cui potrai effettuare la variazione allegando il documento di riconoscimento, o con le modalità e agli indirizzi di cui all'art. 10.

15.2. I dati da te forniti saranno trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 - GDPR).

15.3. Tutte le comunicazioni da noi eventualmente all'ultimo indirizzo o recapito telefonico o recapito di posta elettronica indicato nella Proposta o reso a noi successivamente si si considereranno da te conosciute.

15.4. In qualsiasi momento hai la facoltà di aggiornare in autonomia i tuoi recapiti attraverso l'area clienti del sito o su app MyFastweb.

15.5. Potrai decidere se richiedere la pubblicazione sugli elenchi telefonici.

16. DISPOSIZIONI VARIE

16.1. Ti comunichiamo che abbiamo adottato un proprio Codice Etico e un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo secondo i principi e le linee guida previste dal Decreto Legislativo 231/2001 allo scopo di prevenire la commissione dei reati previsti da detto Decreto. Quando ti impegni a rispettare le presenti condizioni contrattuali ti impegni anche al rispetto dei principi e delle norme di comportamento contenute nel Codice Etico e nel Modello 231 disponibili sul [sito](#).

16.2. Il Contratto non attribuisce alcuna titolarità o licenza sui diritti di proprietà intellettuale relativi ai servizi da noi offerti, sui segni distintivi utilizzati nel materiale di comunicazione commerciale o su eventuali software necessari per la fornitura dei servizi

Tutti i contenuti da te acquisiti o comunque fruiti utilizzando i dispositivi e/o i servizi non devono comportare la violazione del diritto d'autore, di diritti di proprietà industriale (esempio: marchi e brevetti), o comunque di diritti di terzi, dovendo accertare la titolarità degli stessi o comunque la possibilità di utilizzarli legittimamente. Ci riserviamo in ogni caso la facoltà di rimuovere, o far rimuovere, senza preavviso, il contenuto immesso in violazione di tali diritti.

16.3. Presti sin d'ora il consenso affinché possiamo cedere, in tutto o in parte il contratto a terzi, ivi inclusi i crediti e ogni diritto da essi derivanti

16.4 Il Contratto è regolato dalla Legge italiana.