Condizioni Generali di contratto per i servizi Mobile di Visioli S.p.A.

Norme d'uso SIM CARD

1. Oggetto

Queste condizioni generali disciplinano il rapporto tra Visioli S.p.A. (d'ora in avanti: Visioli) ed il Cliente per la fruizione del servizio di telefonia mobile prepagato o in abbonamento, consumer e business. Ai sensi dell'art. 49 del Codice del Consumo si forniscono di seguito le seguenti informazioni obbligatorie:
L'identità, la sede legale ed i recapiti di Visioli S.p.A. quale fornitore dei Prodotti e dei Servizi offerti sono i seguenti: Visioli S.p.A. con sede operativa in Via Aroldi,29 46019 Viadana (MN) – Codice Fiscale e Partita IVA: 02122720200. La sede operativa è eletta da Visioli come indirizzo presso il quale il Cliente consumatore può far pervenire i reclami. Le caratteristiche essenziali dei prodotti e dei servizi sono riportate all'interno di apposite schede presenti nel sito che il Cliente può consultare liberamente. All'interno di tali schede o delle relative pagine web di pubblicazione sono altresì riportate le seguenti informazioni: le modalità del pagamento; la durata della validità delle varie offerte e dei prezzi (anche in caso di vendita promozionali, speciali e/o di scontistica applicata), il prezzo, comprensivo di tutte le tasse e le imposte che gravano sul Cliente, le spese aggiuntive. I costi sono chiaramente specificati, inclusi quelli di attivazione del servizio, in sede di registrazione della proposta di acquisto. Si specifica e informa il Consumatore ai sensi dell'art. 57 del Codice del Consumo che sono a suo carico i costi di restituzione dei Prodotti nel caso di esercizio del diritto di recesso. Oltre alle informazioni obbligatorie sopra riportate, si riportano inoltre di seguito le altre informazioni richieste sia dal Codice del Consumo che dal d.lgs. 70/2003 in favore sia di Clienti consumatori (ad integrazione in questo caso di quelle appena sopra fornite) che di Clienti non consumatori (persone giuridiche e professionisti): Gli estremi che permettono di contattare Visioli e di comunicare direttamente ed efficacemente, compreso il numero di telefono, il numero di fax e l'indirizzo di posta elettronica: Telefono: 4060 o 0375833700 - E-mail: info@visitel.it. Iscrizione REA: 225837, Visioli è inoltre iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione nr. 17301 e licenza ministeriale AirTime MVNO. La pubblicazione on line delle presenti condizioni generali e informazioni valgono quale presentazione delle informazioni su supporto durevole fornita al Cliente Consumatore ai sensi dell'art. 51 del Codice del Consumo.

2. Disciplina del rapporto

Il rapporto tra Visioli ed il Cliente è regolato, oltre che dalle presenti Condizioni generali, da:

- le condizioni del piano e di eventuali opzioni e/o promozioni, scelti dal Cliente per la fruizione del servizio telefonico, che consente di fare e ricevere chiamate vocali e SMS nel territorio nazionale e del servizio dati, che consente di navigare tramite cellulare o PC nonché dalle condizioni che regolano i servizi accessori, gratuiti o a pagamento, ad esempio: la segreteria telefonica
- l'addendum al presente contratto "Utilizzo personale dei servizi Visioli"
- la Carta dei Servizi che regola principi e standard di qualità dei servizi offerti
- le Condizioni generali di utilizzo del Servizio di portabilità del numero (MNP) ove richiesto
- il documento di informativa privacy disponibile presso www.gruppovisioli.it
- le condizioni specifiche di acquisto o di uso di eventuali telefoni, chiavette internet o altri dispositivi hardware in bundle con il servizio telefonico. I documenti citati fanno parte integrante ed essenziale del rapporto tra Visioli ed i Clienti. Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi. Tutti gli allegati, gli addendum ed i documenti citati formano parte costitutiva ed integrante del presente Contratto. Tutte le attività di competenza di Visioli in forza del presente Contratto saranno svolte direttamente da personale Visioli ovvero da terzi da essa incaricati. In caso di eventuali fusioni, acquisizioni, cessioni di ramo d'azienda che comportino il mutamento di ragione sociale della società fornitrice del Servizio il presente Contratto proseguirà nei confronti del nuovo soggetto alle medesime condizioni. Visioli si riserva la possibilità di avvalersi di società terze per il recupero del proprio eventuale credito e per lo svolgimento dell'attività di fatturazione. Il Cliente in tali eventualità autorizza sin d'ora l'utilizzo a tal fine dei propri dati personali. Le presenti condizioni generali e le condizioni del piano sono rese note e valide erga omnes mediante pubblicazione sul sito internet www.gruppovisioli.it e presso i punti vendita Visioli o con altre adeguate modalità. I documenti ed i dati, anche in forma elettronica, ivi compresi gli SMS, prodotti e archiviati attraverso i sistemi informatici di Visioli, fanno piena prova di ogni fatto inerente all'attivazione e alla fruizione della carta SIM. Con la sottoscrizione del Modulo Attivazione Prepagata o con la richiesta online di SIM Visioli, o tramite Dealer, il Cliente chiede la consegna e l'attivazione della Carta SIM per accedere al Servizio Mobile di Visioli. Le SIM saranno spedite o fornite al Cliente al costo di 10 € iva inclusa, comprensive di 5€ di traffico prepagato, salvo attività promozionali diverse. Il Cliente potrà chiamare dalla Carta SIM il Servizio di Assistenza Clienti per richiedere l'attivazione della stessa. Il contratto si intenderà perfezionato con l'attivazione da parte di Visioli della Carta SIM. Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione di cui all'art. 1327 comma 2 cod. civ. L'efficacia del contratto rimane condizionata al pagamento a cura del Cliente di tutti i costi presenti nel contratto. A seguito del pagamento, Visioli invierà, se richiesto, la SIM all'indirizzo prescelto dal cliente. Il contratto relativo alle unità di credito telefonico acquistate si conclude con l'Attivazione delle unità di credito telefonico. Prima dell'attivazione della Carta SIM, il Cliente, sotto la propria responsabilità, deve fornire a Visioli e/o ai soggetti dalla stessa indicati, prova della propria identità e della propria residenza o domicilio. Nel caso di aziende, oltre alle indicazioni dell'azienda e della Partita IVA, bisognerà fornire a Visioli gli estremi identificativi a fotocopia di documento di identità del legale rappresentante. In caso di spedizione della SIM ad un indirizzo diverso da quello della sede aziendale o dell'indirizzo riportato sul documento di identità del Cliente, al Cliente può essere richiesta testimonianza di identità, attraverso l'invio di un video autoprodotto che associ il volto del Cliente alla SIM. Il video verrà trattato dagli incaricati Visioli ai soli fini di accertamento dell'identità del Cliente ed archiviato tra la documentazione di anagrafica. È esplicitamente escluso ogni altro utilizzo delle immagini richieste. Il Cliente ai sensi del D. Lgs 196/03 acconsente all'utilizzo delle immagini video ai soli fini di accertamento della propria identità. In caso di non corrispondenza Visioli ha facoltà di assumere eventuali ulteriori informazioni per l'erogazione del Servizio Mobile ed eventualmente di non accettare la proposta del Cliente nei seguenti casi: i) qualora la documentazione richiesta risulti carente e/o assente; ii) se il Cliente risulti incapace civilmente; iii) se il Cliente risulti a qualsiasi titolo inadempiente verso Visioli anche per altri servizi non legati al Mobile; iv) se il Cliente sia sottoposto a procedura di fallimento o altre procedure concorsuali; v) se sussistano motivi tecnici, organizzativi e \o commerciali che impediscano od ostacolino in misura rilevante l'attivazione dei Servizi; vi) qualora dall'analisi di fattibilità tecnica emerga l'impossibilità di fornire il Servizio richiesto. In caso di mancata conclusione del contratto, in tutto o in parte, Visioli darà avviso al Cliente in modo scritto, anche con forma elettronica, o orale, e fin da ora è escluso ogni un risarcimento danni o indennizzo, nonché qualsiasi responsabilità precontrattuale, contrattuale o extracontrattuale per danni diretti o indiretti a persone e/o cose. Visioli ha facoltà di verificare in qualsiasi momento l'identità del Cliente richiedendo, se necessario, la documentazione in conformità alle disposizioni normative vigenti, con ogni modalità ritenuta opportuna. La Carta SIM per la quale dovesse risultare carente o assente la documentazione, se non regolarizzata da parte del Cliente a seguito di idonee comunicazioni da parte di Visioli, sarà sospesa e/o disattivata con perdita del numero mobile associato alla Carta SIM. Ogni rapporto di attivazione e fruizione delle unità di credito telefonico è disciplinato dalle condizioni generali dei piani vigenti nel momento dell'Attivazione dell'ultima unità di credito.

3. Unità di Credito telefonico

È possibile attivare su una carta SIM una o più unità di credito telefonico, corrispondenti ad un importo predeterminato. Per accedere ed usufruire del Servizio Mobile della Visioli, la Carta SIM del Cliente deve essere "ricaricata" di traffico. Il Cliente può acquistare traffico telefonico in Euro corrispondente ai tagli di ricarica preferiti tra quelli previsti da Visioli, resi noti sul sito www.gruppovisioli.it o altri siti ufficiali del canale vendita diretta o contattando il Servizio Assistenza al 4060 . La ricarica della Carta SIM potrà essere effettuata attraverso diverse modalità, fra cui: 1) con sistema di autoricarica direttamente sul conto corrente bancario ovvero postale; 2) telefonicamente al 4060. Diverse modalità di pagamento potranno essere rese disponibili da Visioli in qualsiasi momento e saranno rese note al Cliente attraverso il materiale informativo, il Servizio Assistenza Clienti ed il sito www.gruppovisioli.it. Dell'attivazione viene dato tempestivo avviso mediante SMS. Salvo una diversa richiesta del Cliente, in caso di attivazione di una nuova unità di credito telefonico è confermato il piano telefonico già precedentemente attivo. A seguito della sostituzione del piano o del bundle inizialmente prescelto, il nuovo piano o bundle si applicherà automaticamente anche alle unità di credito telefonico, o alle porzioni di esse ancora non fruite, anche nel caso di attivazione da parte di terzi sullo stesso numero telefonico. Il Cliente può fruire dei servizi fino alla misura corrispondente all'unità di credito telefonico accreditate, secondo il proprio piano e le condizioni generali dei singoli Servizi. Il Cliente può accertare in ogni momento la data di attivazione e l'importo eventualmente ancora disponibile di credito, presso i sistemi informativi di Visioli. Ove, per qualsiasi causa, il Cliente fruisca dei Servizi in misura superiore alle unità di credito disponibili, il corrispettivo dovuto sarà imputato alle Unità successivamente attivate, fatto salvo qualsiasi altro mezzo di legittimo esercizio della pretesa di Visioli al pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente. Si specifica che il limite massimo di fruizione di Servizi rispetto al credito disponibile è fissato a minimo 0,01 Euro fino a un massimo di 1 Euro. In caso di insufficienza di credito telefonico, il servizio sarà parzialmente sospeso ed il Cliente potrà soltanto ricevere chiamate ed effettuare quelle di emergenza. Le condizioni dei piani possono prevedere una quantità minima di credito telefonico richiesta per l'attivazione. Le unità di credito telefonico acquistate non sono soggette ad alcun temine di scadenza per la loro fruizione, ai sensi dell'art. 1, comma 1, L. 40/07. In caso di tariffe con opzioni promozionali "Flat" o cosiddette "Illimitate", il pagamento anticipato della tariffa prevista dal piano prescelto abilita il Cliente all'utilizzo senza limiti (fatto salvo quanto specificamente riportato nell'addendum "Utilizzo personale dei Servizi Visioli", cui si rimanda) del traffico voce\dati, secondo quanto specificato dai singoli piani tariffari cui si rimanda per i dettagli. In caso di piani "a plafond" (di spesa o di volume) relative al traffico voce/Dati, in caso di superamento del plafond, e dopo adeguato e chiaro preavviso al cliente al raggiungimento dell'80% del plafond complessivo, il servizio prosegue secondo le regole di utilizzo e di costo previste dal Piano Base. È previsto un servizio di infoconsumi, disponibile sul sito e tramite la numerazione gratuita 4141 (accessibile dall'Italia) che permette di: verificare il credito residuo in tempo reale, visualizzare lo storico delle ricariche effettuate e avere informazioni relative alla quota residua di eventuali servizi inclusi. Nel caso in cui il cliente dovesse subire una frode, dovrà presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti all'indirizzo Visioli Servizio Clienti Via Aroldi, 29 – 46019 Viadana (MN), anche tramite fax, per poter sospendere i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta fino alla definizione della controversia. Gli importi sospesi potranno essere addebitati successivamente solo in caso di insussistenza di frode.

4. Norme d'uso Carta SIM

La carta SIM prepagata può essere utilizzata con telefoni EDGE, GSM, UMTS e HSDPA e consente: a) di effettuare e ricevere chiamate e videochiamate, nonché di inviare e ricevere messaggi SMS e MMS, in ambito nazionale e dall'Italia verso l'estero, b) di effettuare traffico dati per la navigazione Internet. Per la fruizione del servizio dati prepagato, la SIM Visioli consente di effettuare traffico dati attraverso PC e tablet su rete EDGE/GSM/GPRS/UMTS/HSDPA. Per poter attivare la SIM Visioli, il Cliente dovrà comunicare a Visioli le proprie generalità, fornendo copia di un documento d'identità in corso di validità e il codice fiscale (per le aziende, si tratterà dei documenti e degli estremi del legale rappresentante), per la corretta registrazione dell'anagrafica, nel rispetto della normativa vigente (e in particolare di quanto previsto dall'articolo 6 comma 2 delle Legge 31/7/2005 n. 155). Alla SIM è associato almeno un numero. Ciascun Cliente consumer potrà attivare un numero massimo di 3 SIM e richiedere autorizzazione per aumentare il limite. Il limite non vale per le aziende, per le quali è prevista eventualmente un'offerta personalizzata. Visioli garantisce il servizio di portabilità del numero che consente di cambiare gestore telefonico mantenendo il proprio numero telefonico. L'utilizzo dei servizi avviene tramite apposito terminale omologato per uso personale attraverso la fruizione delle singole Unità di credito telefonico su di essa di volta in volta attivate Il Cliente può attivare unità di credito telefonico sulla carta SIM entro 12 mesi dall'attivazione della SIM.

Anche senza l'attivazione di Unità di credito telefonico la SIM è abilitata a ricevere chiamate nazionali e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali per ventiquattro mesi dall'attivazione della SIM o dall'ultima attivazione di un'unità di credito telefonico su di essa. Alla scadenza di questo termine, la carta SIM verrà disattivata. La carta SIM ha validità 12 mesi dalla data dell'ultimo rapporto commerciale (es. ricarica) intercorso con il Cliente. Trascorsi questi 12 mesi la SIM è abilitata unicamente a ricevere chiamate e SMS per un periodo di ulteriori 12 mesi, dopo i quali la SIM sarà disattivata. Il Cliente, entro il termine perentorio di 24 mesi dall'ultimo rapporto commerciale intrattenuto con Visioli, può richiedere la riattivazione della numerazione, contattando il servizio cliente Visioli o inviando l'apposito modulo presente su www.gruppovisioli.it. Trascorso questo ulteriore periodo, il numero sarà definitivamente cessato e, nel rispetto dei tempi di legge, riassegnato da Visioli ad altro Cliente. Alla consegna della SIM sono comunicati al Cliente i codici di sicurezza (PIN e PUK). La SIM resta di proprietà di Visioli. Visioli provvederà gratuitamente a riparare o sostituire le SIM difettose o comunque non idonee all'uso, tranne nelle ipotesi in cui risulti che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, manomissioni, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione delle stesse. In tal caso, Visioli provvederà alla sostituzione/riparazione dietro corrispettivo, secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche applicabili. Visioli potrà richiedere al Cliente di effettuare le modifiche/sostituzioni sui predetti beni che si rendessero necessarie per ragioni tecniche e/o operative. È fatto divieto, in ogni caso, al Cliente di effettuare in qualsiasi forma la rivendita del Servizio Mobile a terzi. Alla cessazione del presente contratto, comunque determinatasi, Visioli si riserva eventualmente di chiedere al Cliente la restituzione delle Carte SIM. Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri. Il Cliente è responsabile dell'uso della sua SIM, anche da parte di terzi. Il Cliente può in qualunque momento chiedere il blocco della Carta SIM, previa sua identificazione anche telefonica. In caso di furto o smarrimento della Carta SIM, o qualora terzi non autorizzati vengano a conoscenza dei Codici Personali, il Cliente dovrà chiamare tempestivamente il Servizio Assistenza Clienti all'800.196803 comunicando l'accaduto ed i dati dell'intestatario (numero telefonico, nome, cognome, codice fiscale, tipo e dati del documento di identificazione); in questo modo la Carta SIM, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata da Visioli. Il Cliente dovrà altresì presentare formale denuncia alle Autorità di Pubblica Sicurezza ed inviarne copia a Visioli tramite Raccomandata entro 7 giorni. In caso di ritrovamento della Carta SIM, il Cliente dovrà contattare il Servizio Assistenza Clienti per ricevere le informazioni necessarie per procedere allo sblocco. Il Cliente avrà comunque la possibilità di mantenere il numero di telefono mobile su una nuova Carta SIM Visioli; le informazioni necessarie per chiedere la nuova Carta SIM sono rese note al Cliente attraverso il Servizio Assistenza Clienti e sul sito www.gruppovisioli.it Il numero telefonico ed il credito residuo restano a disposizione del Cliente secondo quanto previsto sopra. Sino al momento in cui la comunicazione di furto o smarrimento di cui sopra non sarà pervenuta a Visioli, resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo della Carta o dell'Apparecchiatura smarrita, sottratta o manomessa.

5. Cambio di Numero telefonico, portabilità e gestione del credito residuo

Alla SIM è associato un numero di telefono. Visioli garantisce il servizio di portabilità del numero che consente di cambiare gestore telefonico mantenendo il proprio numero telefonico. Il Cliente può chiedere di sostituire il numero telefonico associato al contratto su un'altra SIM. In caso di sostituzione del numero, Visioli comunica al Cliente il nuovo numero con un preavviso di almeno 60 giorni. Alla consegna della Carta SIM, e subordinatamente al perfezionamento del contratto, Visioli attribuisce al Cliente un numero mobile. Ove sia tecnicamente possibile, Visioli mantiene lo stesso numero mobile anche nei casi di sostituzione della Carta SIM o di mutamento del Piano Tariffario del Cliente. Visioli può sostituire il numero mobile attribuito al Cliente solo per ragioni di sopravvenuta impossibilità tecnica o per disposizione delle Autorità competenti. In tal caso, Visioli comunica al Cliente il nuovo numero mobile personale con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, fatti salvi diversi termini di legge e fatti salvi i casi di forza maggiore. Visioli, secondo le norme di leggi vigenti, assicura il Servizio di Portabilità del Numero Mobile (MNP) che consente al Cliente di passare a Visioli provenendo da altro operatore mobile ed estinguendo il rapporto contrattuale con quest'ultimo, senza cambiare il proprio numero di telefono mobile. Le condizioni ed i termini del servizio di MNP fornito da Visioli sono contenute nelle Condizioni generali di utilizzo del servizio di portabilità del numero riportate nel seguito del presente documento.

6. Servizi erogati

Il Servizio Mobile della Visioli è erogato in modalità prepagata tramite la Carta SIM e viene commercializzato in Italia con il marchio Visioli. Il Servizio Mobile che Visioli fornisce ai propri Clienti comprende Servizi mobile di base e Servizi supplementari. Per Servizi Mobili di base si intendono, a titolo meramente esemplificativo, il servizio di effettuazione e ricezione in mobilità di chiamate voce, anche verso e da destinazioni internazionali; l'invio e la ricezione in mobilità di SMS, MMS, anche verso e da destinazioni internazionali; il riconoscimento su Carta SIM del traffico telefonico prepagato; l'accesso ai servizi di emergenza, ai numeri utili, ai servizi a valore aggiunto come il mobile entertainment, ai servizi a sovrapprezzo, ai servizi elenchi abbonati, ai servizi di accesso mobile ad internet e di trasmissione dati. Grazie agli accordi di roaming internazionale, i Clienti possono effettuare e ricevere chiamate anche al di fuori dell'Italia. Servizi supplementari: per accrescere l'utilità del telefono cellulare Visioli offre inoltre diversi servizi supplementari quali, a titolo esemplificativo: segreteria telefonica centralizzata; trasferimento di chiamata; avviso di chiamata; sbarramento di chiamata; "LoSai della Visioli" (per il servizio GSM) che permette di sapere chi ha chiamato anche quando il telefono cellulare è spento o fuori copertura o occupato in altra conversazione telefonica; "Chiama ora" (per il servizio GSM) che avvisa, non appena un numero Visioli chiamato, che risultava non raggiungibile, torna ad essere di nuovo sotto copertura. Per la migliore fruizione dei servizi da parte del Cliente, Visioli mette a sua disposizione, attraverso il sito, i numeri verdi ed il servizio clienti, una serie di strumenti informativi (filtri all'accesso verso specifici servizi, inclusi meccanismi di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili), di controllo spesa (contatori, avvisi sulla spesa). Le condizioni di utilizzo di tali servizi sono riportate sul sito www.gruppovisioli.it o al servizio clienti 4060.

Il Cliente può richiedere il cambio del proprio piano tariffario contattando il Servizio Clienti Visioli. Il cambio piano potrà prevedere un costo variabile a seconda dei piani e delle promozioni del momento, che sarà addebitato al cliente attingendo al credito residuo. In caso di credito insufficiente, la richiesta di cambio non potrà essere portata a termine.

7. Bundle

L'offerta Visioli contempla numerose opzioni "bundle" legate a offerte e promozioni voce/dati che vanno ad integrare i piani tariffari Visioli. Ognuno dei bundle è soggetto a specifiche condizioni economiche e tecniche, che sono illustrate nel dettaglio sul sito www.gruppovisioli.it e\o sui documenti specifici per ogni bundle. È prevista una soglia di credito minima per l'attivazione del bundle, che può non coincidere con il costo dello stesso, e\o una soglia di rinnovo dello stesso. Qualora tale soglia minima non venisse soddisfatta, non sarà possibile l'attivazione del bundle su quella utenza telefonica.

8. My Area

Al Cliente viene assegnata una userid e una password per accedere alla Myarea Visioli , uno spazio dedicato al Cliente all'interno del quale sono presenti vari servizi. Per la tutela dei dati personali, Visioli consiglia di utilizzare password non facilmente identificabili, e di aggiornare la password almeno ogni 30 giorni. Visioli si riserva il diritto di inibire l'accesso alla Myarea di un Cliente qualora ne ravvisi un utilizzo contrario alla legge, agli usi o ad un utilizzo "fair" dello strumento stesso.

9. Limitazioni e funzionamento dei servizi

Il servizio mobile Visioli è fornito attraverso l'infrastruttura di rete radiomobile di Telecom Italia - TIM in virtù di un apposito accordo, alle medesime condizioni di qualità e con i medesimi standard che quest'ultima assicura direttamente ai propri clienti. I servizi vengono erogati da Visioli in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di attivazione del contratto. Al fine di evitare la congestione della rete e di garantirne comunque l'integrità, Visioli, nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). I dettagli su queste misure e i relativi aggiornamenti sono sempre resi disponibili nella sezione dedicata del sito e nelle singole offerte. Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Visioli nei seguenti casi: imperfetta ricetrasmissione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli; errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, malfunzionamento del terminale e/o dei suoi accessori; utilizzo della SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente; forza maggiore. Visioli può modificare le caratteristiche tecniche dei servizi per esigenze tecniche e/o organizzative e per guasti o manutenzione straordinaria, informandone il Cliente. In caso di guasto alla rete dipendente da caso fortuito o forza maggiore, o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Visioli potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso. In tali casi, non sono imputabili a Visioli perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

10. Risoluzione del contratto

Il Contratto si risolverà di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile al verificarsi di uno degli eventi di seguito riportati: 1) violazione di alcuna delle disposizioni di cui all'addendum riportato in calce alle presenti condizioni generali, relativo all'Uso personale del servizio; 2) nel caso di inadempimento del Cliente, anche parziale o temporaneo, alle obbligazioni di cui all'artt.6, 7 e 8; 3) qualora il Cliente abbia fornito a Visioli informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi in via esemplificativa e non esaustiva i dati personali ed i documenti necessari per l'attivazione della Carta SIM. Nei casi di cui sopra, Visioli comunicherà al Cliente la risoluzione del Contratto mediante lettera raccomandata a/r o pec, la quale potrà essere anticipata tramite l'invio di un SMS alla Carta SIM Visioli del Cliente inadempiente.

11. Responsabilità di Visioli

Visioli si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, ma non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui eventuali carenze del Servizio siano dovute a cause ad essa non imputabili quali, a mero titolo esemplificativo, problemi tecnici, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o ostacoli (quali costruzioni, vegetazione e rilievi), inadempimenti, inefficienze o problemi tecnici imputabili ad altri operatori di telecomunicazioni. Visioli non risponderà in ogni caso del contenuto e delle modalità delle comunicazioni e dei messaggi trasmessi o ricevuti dal Cliente e/o dai terzi che utilizzino il Servizio. In caso di modifica o sospensione del servizio nonché nelle ipotesi di caso fortuito e di forza maggiore, Visioli non sarà in alcun modo responsabile della mancata o difettosa fornitura del Servizio, né risponderà di alcuna perdita, danno o lesione che ne derivino al Cliente, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economico/finanziarie, di affari, di ricavi, e di utili e/o avviamento commerciale. Costituiscono casi di forza maggiore gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di Visioli, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare, limitazioni legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, atti vandalici, sommosse, guerre, epidemie, e, purché siano su base nazionale, scioperi, mancanza di materie prime, energia, trasporti, ecc.

12. Comunicazioni

Le presenti Condizioni generali di Contratto sono rese note al Cliente, ed a questi opponibili, prima della conclusione del contratto, oltre che disponibili sul sito www.gruppovisioli.it. I documenti e i dati, anche in forma elettronica, ivi compresi gli SMS, prodotti attraverso i sistemi informatici della Visioli, fanno piena prova di ogni fatto inerente l'attivazione della Carta SIM e la fruizione del Servizio Mobile della Visioli da parte del Cliente. Tutte le comunicazioni a Visioli debbono essere indirizzate al servizio clienti Visioli, Via Aroldi, 29 – 46019 Viadana (MN). Le comunicazioni di Visioli al Cliente inviate ai recapiti da lui forniti in sede di proposta di abbonamento (telefono, email, indirizzo etc) si intendono recapitati e recepiti. È pertanto onere del Cliente consultare periodicamente in particolare l'indirizzo email fornito, e di informare tempestivamente Visioli di ogni cambio di riferimento per le comunicazioni.

13. Reclami e conciliazioni

Visioli offre la massima disponibilità verso i propri clienti nel risolvere eventuali contestazioni o reclami che possono sorgere. Qualora il Cliente abbia rimostranze, può contattare senza indugio il Servizio Clienti Visioli 4060 o scrivere a info@visitel.it. Per ulteriori dettagli sulla gestione delle contestazioni si invita la consultazione della Carta Servizi presente tra l'altro sul sito www.gruppovisioli.it nella sezione carta dei servizi.

14. Modifiche del contratto

Il Cliente può sempre richiedere modifiche al proprio contratto (ad esempio cambio di piano), salvi i limiti e le compatibilità dei servizi specifici. Ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259, ogni modifica delle presenti condizioni contrattuali sarà preventivamente comunicata in fattura, (nel caso di Offerte abbonamento), e-mail, SMS, e/o tramite altri mezzi che Visioli riterrà opportuni, avendo sempre come riferimento il sito internet www.gruppovisioli.it o il servizio clienti e sarà efficace solo dopo 30 giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine il cliente ha la facoltà di recedere dal Contratto, mediante le procedure che potrà reperire visitando il sito www.gruppovisioli.it o contattando il servizio clienti senza alcuna penalità e senza alcun costo a carico. Decorsi trenta giorni senza che il Cliente abbia richiesto il recesso, il contratto proseguirà alle nuove condizioni. Salvo avviso al Cliente, dunque, versioni successive delle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Visioli pubblicati da Visioli non si applicano al Cliente firmatario del presente accordo. In caso di adesione del Cliente ad offerte che contengano espressamente una garanzia esplicita di stabilità senza alcun limite di tempo delle condizioni economiche e tariffarie comunicate al Cliente a mezzo di espressioni pubblicitarie quali "per sempre" o analoghe, Visioli si impegna fin d'ora a non esercitare su tali offerte il diritto di modifica unilaterale delle condizioni promesse e garantite, limitatamente all'importo del contributo mensile e a tutto ciò sul quale a mezzo della comunicazione commerciale dell'offerta ci si è assunti uno specifico obbligo di immodificabilità delle condizioni economiche. Resta salvo il diritto di Visioli a modificare gli importi non compresi nel contributo mensile oggetto dell'offerta in tal modo commercializzata, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri fiscali dovuti in base a leggi dello Stato, eventuali importi imposti e regolati da fonte normativa primaria o secondaria anche di natura regolamentare e/o le tariffe verso direttrici di traffico non incluse espressamente nell'iniziale contributo mensile.

15. Recesso del Cliente e di Visioli

Il Cliente può recedere in ogni momento dal contratto tramite lettera raccomandata A/R da inviare a Visioli, Via Aroldi, 29 – 46019 Viadana (MN). Il Cliente dovrà utilizzare il modulo Recesso presente sul sito www.gruppovisioli.it o richiedendolo al Servizio Clienti Visioli al 4060, ed in ogni caso dovrà allegare alla richiesta debitamente datata e firmata anche copia di documento di identità e codice fiscale. Il Cliente che sia contrattualizzato per più servizi potrà recedere dal Contratto, anche limitatamente ad un solo Servizio, a meno che non sia esplicitato diversamente all'interno dell'offerta. Visioli potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da Visioli al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche applicabili. Solo nel caso in cui il Cliente sia un consumatore ai sensi del D.Lgs 206/2005 (Codice del Consumo) ed il contratto sia negoziato a distanza o al di fuori dei locali commerciali Visioli, dealer inclusi, il cliente medesimo potrà esercitare il diritto di ripensamento, entro il termine di 14 giorni solari dalla data di conclusione del contratto, senza alcuna penalità, dandone comunicazione a mezzo scritto a Visioli S.p.A., Via Aroldi, 29 , 46019 Viadana (MN), mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive. La raccomandata si intende spedita pertanto in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine di 15 (quindici) giorni lavorativi dalla conclusione del contratto. La riconsegna dell'eventuale materiale (ad esempio la SIM CARD) nel frattempo ricevuto dal cliente dovrà essere effettuata al venditore o a Visioli previo contatto telefonico al numero 800911113. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 55 comma 2 del D.Lgs. 206/2005 il Cliente non potrà comunque esercitare il diritto di recesso qualora, a seguito sua espressa richiesta telefonica, sia già iniziata l'esecuzione della fornitura del servizio oggetto del presente contratto. In ogni caso il Cliente dovrà sostenere a suo carico le spese dirette di restituzione del materiale (ad esempio la SIM CARD). Visioli ha facoltà di recedere in ogni momento dal presente 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. Decorso il periodo di preavviso di 30 (trenta) giorni, Visioli sospenderà i Servizi e la Numerazione Mobile Personale.

16. Risoluzione del Contratto e Condizione Risolutiva

Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla legge, Visioli potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c .mediante raccomandata A/R o pec: a) nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale; b) nel caso di violazione degli obblighi del Cliente previsti nell'addendum "Utilizzo Personale dei servizi Visioli" di cui all'art. 1 (Abuso del Contratto), e 2 (traffico anomalo); c) nel caso di violazioni dell'art. 4 (Norme d'uso della Carta SIM) del presente contratto; d) nel caso in cui la prestazione dei Servizi sia sospesa a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente per uno o più dei servizi attivi con Visioli, siano essi Energia, Gas Naturale, Telefonia Fissa, Servizi Internet, ecc.., trascorsi 15 (quindici) giorni dalla suddetta sospensione.

17. Foro Competente e rinvio

Per ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Mantova.

18. Mutamento di operatore di comunicazione mobile

In caso di mutamento della Rete Mobile e/o di operatore di comunicazione elettronica di cui Visioli attualmente si avvale per la fornitura dei Servizi ai Clienti, il Cliente continuerà a fruire dei Servizi con migrazione verso la Rete e/o l'operatore di comunicazione elettronica di cui Visioli si avvarrà per la fornitura dei Servizi stessi ai Clienti. Il Cliente, presta sin d'ora il proprio consenso alla migrazione verso tale Rete e/o operatore di comunicazione elettronica.

19. Sospensione del servizio

Il cliente che risulti inadempiente per uno o più servizi/prodotti di Visioli (a titolo esemplificativo ma non esaustivo per fatture emesse relative ai servizi di: Energia elettrica; Gas naturale; Fonia fissa; servizi internet; Pec; App; ecc...) verrà sospeso previa comunicazione da inviarsi 15 giorni prima a mezzo Pec; sms; o raccomandata

ADDENDUM: Utilizzo personale dei Servizi Visioli

1. Abuso del contratto

Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle presenti Condizioni generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del Contratto secondo l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne Visioli da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio, dei servizi e delle promozioni rispettando i limiti, le condizioni e le modalità dell'offerta, quali – a titolo di esempio – avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico e/o dei costi delle opzioni. Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del servizio come, a titolo di esempio, chiamate contemporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, generazione di un numero anomalo di SMS/MMS
o chiamate brevi in arco di tempo limitato e in generale, laddove si rilevino chiamate/ sms non aventi caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone (p2p).
Resta inteso che è comunque vietato effettuare una distribuzione del traffico telefonico tra le eventuali diverse Carte SIM di titolarità del Cliente finalizzata a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, aggirando di fatto i parametri di traffico presunti come personale previsti di seguito.
Nei casi indicati Visioli si riserva la facoltà accertarsi direttamente con il cliente delle motivazioni oggettive, e verificare se dover sospendere il Servizio e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela, comunque non automatizzata.

2. Traffico Anomalo.

Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri. Qualora Visioli riscontri dei volumi di traffico giudicati anomali o qualora il Cliente effettui, in un periodo eguale o inferiore a quello di fatturazione (per il post pagato), un numero di chiamate che dia luogo ad un addebito notevolmente superiore all'importo previsto al precedente punto 9 Sezione II, Visioli provvederà a contattare il Cliente per verificare le modalità di generazione dei suddetti volumi anomali di traffico. Previo avviso, Visioli potrà sospendere parzialmente il Servizio, relativamente al traffico in uscita ed al Roaming, e/o emettere una fattura anticipata. In ogni caso Il Servizio sarà nuovamente attivato non appena il Cliente avrà dichiarato, nelle forme richieste da Visioli, la sua disponibilità a riconoscere e pagare tutto il traffico rilevato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste. Il Servizio è destinato all'utilizzo personale da parte del Cliente. Si presume personale l'utilizzo del Servizio che rispetta almeno 3 dei seguenti parametri:

Traffico uscente giornaliero		SMS/MMS Giornalieri	
Consumer	Azienda	Consumer	Azienda
160 min.	180 min.	200	200

Traffico uscente mensile		SMS/MMS mensili	
Consumer	Azienda	Consumer	Azienda
1200 min.	1300 min.	2000	2000

Traffico voce\sms verso un singolo operatore NON Visioli
Consumer e Business
<60%

Per i piani, opzioni o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce e SMS/MMS senza soglie di minuti o di SMS/MMS, non si applicano i parametri di cui sopra. Il Cliente è tenuto comunque ad un utilizzo conforme del servizio e secondo buona fede. Si presume un uso conforme a buona fede un traffico uscente complessivo pari a:

Traffico uscente mensile		SMS/MMS settimanale	
Consumer	Azienda	Consumer	Azienda
1500 min.	2000 min.	2000	2000

Il superamento dei predetti limiti non comporta di per sé la sospensione del servizio. Il Cliente, ove Visioli riscontri degli andamenti di traffico anomali, verrà contattato da personale interno, che verificherà la correttezza del traffico prodotto. Solo a seguito di un esito positivo di tale verifica, Visioli potrà applicare previa comunicazione al Cliente, le condizioni economiche del Piano base o di altro piano conforme a tale utilizzo del servizio, con conseguente possibilità per il Cliente di esercitare il diritto di recesso gratuito. Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico non

correttamente tariffato. Visioli si riserva in caso di attività presuntivamente illecite o fraudolente poste in essere ai danni di Visioli o del Cliente, di sospendere, dietro preavviso, il servizio.

3. Obbligo di utilizzo del Piano Base

I clienti che svolgono attività basate essenzialmente sull'utilizzo di servizi in modalità massiva e di comunicazione (quali, a titolo meramente esemplificativo, servizio di Call Center, Telemarketing, Trasmissione dati/faxing, Attività di sondaggi, Pubblicità, Public Relation, Comunicazioni massive (voce, dati e sms) anche preregistrate a liste di Utenti/Gruppi/Associati/Clienti/ecc.,) non possono usufruire di piani tariffari Flat. Il superamento di almeno uno dei parametri sopra indicati, e/o l'utilizzo di piani tariffari Flat per svolgere attività della tipologia sopra indicata, costituisce presunzione di un utilizzo non conforme del Servizio. In tale ipotesi Visioli effettuerà le necessarie verifiche (compreso l'eventuale contatto con il Cliente) riservandosi la facoltà di sospendere il Servizio. In tutti i casi di cui al presente articolo, Visioli potrà, inoltre, comunicare la sostituzione del piano sottoscritto con il Piano Base o la disattivazione dell'opzione relativa al traffico anomalo. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza applicazione di penali.

Condizioni generali di utilizzo del servizio di portabilità del numero

1. Caratteristiche generali del servizio

Il servizio di portabilità del numero consente al Cliente di scegliere Visioli quale operatore mobile, mantenendo il proprio numero telefonico di altro operatore mobile. A tal fine il Cliente manifesta la propria volontà di recedere dal contratto d'abbonamento in essere ovvero di richiedere la disattivazione delle SIM indicate all'operatore di provenienza nel caso di servizi prepagati, delegando a tal fine Visioli a richiederne per suo conto la disattivazione presso l'operatore di provenienza. Il Cliente prende atto ed accetta che una volta avviata la procedura di portabilità, la relativa richiesta non può essere revocata e che, in caso di ripensamento, potrà presentare una nuova richiesta di portabilità verso lo stesso operatore di provenienza o verso un qualunque altro operatore.

2. Richiesta del servizio

I soggetti legittimati a richiedere il servizio sono gli abbonati o i legittimi possessori di carte SIM presso l'operatore di provenienza. La richiesta consiste in una dichiarazione del soggetto, conforme al decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000 n. 445: a tal fine, il sottoscrittore allega alla richiesta la copia del proprio documento di identità valido (documento del legale rappresentante per le aziende), consapevole delle responsabilità circa la veridicità di quanto dichiarato e delle sanzioni previste per le dichiarazioni mendaci. Il Servizio MNP può essere richiesto altresì dal Cliente che abbia subito il furto o abbia smarrito la Carta SIM dell'operatore di provenienza. In questo caso per ottenere la portabilità del numero, il Cliente dovrà inviare a Visioli, contestualmente alla richiesta di portabilità, anche copia della denuncia all'Autorità di pubblica sicurezza del furto o dello smarrimento della Carta SIM dell'operatore di provenienza.

3. Traffico prepagato residuo

Conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente nonché a quanto stabilito dall'AGCOM e dagli accordi con gli altri operatori, in caso di richiesta del servizio di MNP verso Visioli, quest'ultima si impegna a rendere disponibile al Cliente il servizio opzionale di trasferimento, sulla Carta SIM, dell'eventuale traffico telefonico acquistato e non consumato (cd. "credito residuo"), di cui il Cliente sia titolare nei confronti dell'operatore di provenienza, al netto del credito eventualmente maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni nonché degli eventuali costi addebitati dall'operatore di provenienza per il servizio di trasferimento. Per ogni informazione in merito al trattamento del credito residuo il Cliente farà riferimento esclusivamente a quanto stabilito nelle condizioni contrattuali dell'operatore di provenienza. Visioli, pertanto, non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente dell'eventuale perdita e/o mancato riconoscimento del suddetto credito, in tutto o in parte, al momento dell'effettiva cessazione del rapporto giuridico in essere con l'operatore di provenienza, per fatti non direttamente imputabili a Visioli. In caso di richiesta del servizio di MNP verso altro operatore e contestuale richiesta di trasferimento del credito residuo presente sulla Carta SIM, Visioli verificherà l'entità del credito residuo al momento della realizzazione del cambio operatore e comunicherà l'importo che dovrà essere riconosciuto al cliente al netto del traffico omaggio previsto e/o associato al piano telefonico, del credito maturato in virtù di sconti, bonus e/o promozioni e/o meccanismi di autoricarica nonché del costo di € 3,50 per le spese sostenute per la fornitura del servizio di trasferimento. Resta ferma in ogni caso la possibilità per il Cliente di chiedere, in alternativa al trasferimento, la restituzione del suddetto credito residuo secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi Visioli.

4. Gestione del credito residuo. Trasferimento/restituzione

In caso di richiesta di recesso o disattivazione della SIM, il credito residuo non goduto resterà a disposizione del Cliente che potrà richiederne la restituzione. Nel caso cui la restituzione del credito venga richiesta dal cliente contestualmente alla comunicazione di recesso, il credito sarà rimborsato in fattura qualora il Cliente abbia ancora un contratto attivo con Visioli al quale è associata la SIM per la quale si chiede la disattivazione; nel caso in cui non vi sia alcun abbonamento attivo con Visioli, oppure la restituzione del credito residuo venga richiesta successivamente alla richiesta di disdetta della SIM il credito residuo verrà restituito tramite bonifico bancario. Il credito sarà rimborsato al netto del traffico omaggio previsto e/o associato al piano telefonico, del credito maturato in virtù di sconti, bonus e/o promozioni e/o meccanismi di autoricarica nonché del costo di € 3,50. Per semplificare le operazioni, il Cliente è invitato a utilizzare il "Modulo restituzione credito residuo", scaricabile da sito o disponibile su richiesta al Servizio Clienti Visioli. Se il Cliente sceglie di cambiare operatore usufruendo del servizio di MNP potrà contestualmente richiedere a tale operatore il trasferimento del credito residuo. Tale richiesta è irreversibile. Il trasferimento del credito è subordinato all'espletamento della portabilità del numero mobile a cui è associato, nel caso in cui non abbia luogo, il Cliente potrà richiedere la restituzione dell'eventuale traffico prepagato residuo tramite le modalità sopra previste. Il credito verrà restituito ovvero trasferito al netto del traffico omaggio previsto e/o associato al piano telefonico, del credito maturato in virtù di sconti, bonus e/o promozioni e/o meccanismi di autoricarica nonché del costo di € 3,5 per spese di trasferimento credito. Il Cliente, per conoscere altri dettagli sulle modalità ed i termini di restituzione, può rivolgersi al Servizio clienti o visitare il sito www.gruppovisioli.it.

5. Condizioni di fornitura del servizio

Visioli si impegna a trasmettere all'Operatore di provenienza la richiesta di portabilità, sottoscritta dal cliente, e copia della relativa documentazione (inclusa l'eventuale copia della denuncia di furto della SIM) e a conservarne l'originale per le finalità previste dalle norme vigenti, unitamente alla documentazione del Cliente. Nel caso di richiesta del servizio di portabilità correlata alla attivazione di una o più nuove SIM, la richiesta stessa verrà trasmessa all'Operatore di provenienza solo qualora non vi siano condizioni ostative alla nuova attivazione, secondo quanto previsto nelle condizioni generali di fornitura del servizio mobile Visioli, in abbonamento o prepagato. La richiesta di portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di provenienza; eventuali situazioni di inadempimento rispetto all'operatore di provenienza potranno costituire condizioni ostative alla fornitura del servizio di portabilità. L'attivazione del servizio sarà effettuata entro 2 giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta di portabilità da parte di Visioli all'operatore di provenienza, fatti salvi i casi di cui al successivo articolo 5. La richiesta di portabilità con la relativa documentazione acquisita da Visioli, direttamente o attraverso la sua rete di vendita, in un giorno festivo è trasmessa nel giorno lavorativo successivo, subordinatamente alla ricezione della Carta Sim da parte del Cliente. Le richieste di portabilità pervenute successivamente alle ore 17:00 di un giorno lavorativo potranno essere trasmesse da Visioli all'operatore di provenienza il giorno lavorativo successivo. In conformità a quanto previsto dagli accordi vigenti tra gli operatori di telefonia mobile, l'operatore di provenienza procede alla disattivazione della propria Carta SIM solo dopo aver verificato che non sussistano impedimenti. Visioli informerà il Cliente del trasferimento del numero mobile portato, anche tramite invio di SMS sul numero mobile oggetto della richiesta del Servizio di MNP. L'eventuale corrispettivo del Servizio di MNP sarà pari all'importo specificato nel Piano tariffario e/o nelle offerte commerciali vigenti al momento della richiesta del Servizio di MNP da parte del Cliente. L'eventuale scelta nel modulo di richiesta di una data preferita per l'attivazione del servizio deve intendersi come non impegnativa per Visioli. L'attivazione del servizio di portabilità del numero sulla SIM e la disattivazione della carta SIM dell'operatore di provenienza saranno effettuate in orari determinati; in tali periodi, potranno verificarsi interruzioni o sospensioni temporanee del servizio in relazione al numero oggetto di richiesta di portabilità.

6. Sospensione, rifiuto e annullamento della richiesta

La richiesta del servizio di portabilità può essere soggetta a sospensione, rifiuto e annullamento. La sospensione può avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio. Il rifiuto avviene nei seguenti casi: qualora la SIM oggetto di portabilità è sospesa parzialmente o totalmente dall'operatore di provenienza, per motivi imputabili al Cliente; non corrispondenza tra codice fiscale/ partita IVA e numero MSISDN nel caso di servizio Abbonamento usufruito nella rete dell'operatore di provenienza; non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM e numero MSISDN, nel caso di servizio Ricaricabile in tecnica digitale o analogica usufruito nella rete dell'operatore di provenienza; disattivazione completa del servizio di comunicazione; non appartenenza o non correttezza del numero MSISDN all'operatore di provenienza; Carta SIM bloccata per furto o smarrimento; dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti. In tutti i casi in cui l'operatore di provenienza evidenzi il verificarsi di una causa
o più cause di rifiuto, deve notificare tempestivamente a Visioli tutte le cause di rifiuto e consentire l'evasione della procedura di portabilità attraverso l'inoltro da parte di Visioli di una nuova ulteriore richiesta comprensiva dei dati mancanti o inesatti. L'annullamento implica l'interruzione definitiva della procedura di attivazione della prestazione e può verificarsi qualora l'operatore di provenienza riceva, nello stesso giorno più richieste di portabilità per lo stesso MSISDN e qualora riceva, in giorni diversi, più richieste di portabilità per lo stesso MSISDN. In tal caso, sarà annullata la richiesta ricevuta precedentemente. Il rifiuto, la sospensione e l'annullamento non precludono la possibile ulteriore richiesta di attivazione della prestazione. Nei casi in cui non sia possibile fornire al Cliente il servizio di portabilità per causa a lui non imputabile, Visioli restituirà l'eventuale corrispettivo del servizio pagato dal Cliente, sotto forma di traffico telefonico. Nei casi in cui l'impossibilità di attivazione dipenda da cause imputabili al Cliente, Visioli potrà non restituire l'eventuale corrispettivo ricevuto in considerazione delle attività svolte a seguito della richiesta di portabilità.

7. Responsabilità

Visioli non sarà in alcun modo responsabile per l'eventuale morosità e/o per qualunque inadempimento del Cliente che derivi a qualsiasi titolo dal rapporto tra quest'ultimo e l'operatore di provenienza. Visioli non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile in caso di mancata e/o ritardata attivazione del Servizio di MNP derivante da cause di forza maggiore, caso fortuito o altre ipotesi previste dalla legge o comunque ad essa non imputabili in quanto fuori dal proprio controllo tecnico/operativo e/o giuridico ed eventualmente ascrivibili a condotte dei soggetti terzi coinvolti nella fornitura del Servizio di MNP di cui al precedente art. 5.1. Visioli, inoltre, non sarà in alcun modo responsabile della successiva sospensione e/o interruzione, anche definitiva, del Servizio di MNP derivante da cause di forza maggiore, caso fortuito, o altre ipotesi previste dalla legge o dalla normativa di settore. Nei casi previsti Visioli non risponderà nei confronti del Cliente di alcuna perdita, danno o lesione, siano essi diretti e/o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economiche/finanziarie, di affari, di ricavi, di utili e/o di avviamento commerciale.

8. Assistenza alla clientela

Visioli assicura al Cliente l'assistenza necessaria all'attivazione del servizio di portabilità del numero e le informazioni tariffarie correlate al servizio stesso attraverso il proprio servizio Clienti e utilizzando altresì altri servizi informativi gratuiti.