

Condizioni contrattuali dei Servizi "doctorTIM Home"

Articolo 1. Ambito di assistenza

1. Il presente documento contiene le condizioni generali d'uso ("**Condizioni Contrattuali**" o "**Contratto**") per i Servizi di assistenza tecnica denominati "**doctorTIM Home**" resi presso la sede cliente/onsite, da remoto/online e con videochiamata/controllo schermo (di seguito congiuntamente i "**Servizi**") di TIM S.p.A., con sede in Milano, via G. Negri 1, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese 00488410010, iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799 (di seguito "TIM" o, alternativamente, "Telecom Italia") erogati in favore dei clienti "**TIM**", titolari di una linea di rete fissa Consumer (di seguito "**Clienti**" ed al singolare "**Cliente**").

Il Cliente prende atto ed accetta che è necessaria l'integrale accettazione dei termini e delle condizioni descritte nel presente documento per l'uso dei Servizi.

Qualora la fruizione dei Servizi non sia possibile a causa di impedimenti tecnici non imputabili a TIM o per sopravvenuta impossibilità di rendere i Servizi, la proposta contrattuale non potrà essere accettata e il Contratto, eventualmente concluso, si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di TIM nei confronti del Cliente. In tale ipotesi, TIM si impegna a darne immediata comunicazione al Cliente.

Articolo 2. Descrizione dei Servizi

1. I Servizi, fruibili su modem, router, smart TV, smartphone, tablet e pc, con sistema operativo Android e iOS e qualunque altro device presente presso la sede del Cliente (nel seguito, congiuntamente, "**Dispositivi**", e al singolare "**Dispositivo**"), hanno per oggetto la consulenza e assistenza al Cliente con riferimento al Dispositivo stesso come specificato nel successivo articolo 5.
2. Il Cliente prende atto ed accetta che, affinché TIM, anche attraverso un soggetto terzo da questa autorizzato (di seguito anche "**Fornitore**"), possa erogare i Servizi oggetto del Contratto, deve disporre dei seguenti requisiti:
 - essere maggiorenne e residente nel territorio italiano
 - essere titolare di un'offerta internet di rete fissa TIM sulla quale verrà addebitato il costo dei Servizi
3. Il Cliente potrà richiedere informazioni, attivare i Servizi ed usufruirne attraverso i seguenti canali:
 - a) il numero di Assistenza Gratuito TIM 187 per la clientela Consumer
 - b) il numero verde dedicato ai Servizi doctorTIM Home 800.767.767
 - c) Portale TIM da cui il Cliente può richiedere assistenza e prenotare un appuntamento
 - d) App My TIM da cui il Cliente può richiedere assistenza e prenotare un appuntamento

Nel caso di richiesta dei Servizi tramite gli ultimi 2 canali di contatto, la richiesta del Cliente genererà l'apertura di una esigenza (ticket) sui sistemi di TIM. Il Cliente sarà quindi richiamato per la verifica della problematica e la sua gestione in ambito doctorTIM Home.

4. I Servizi erogati al Cliente saranno addebitati secondo i termini e le modalità indicate al successivo art. 5.
5. È possibile richiedere il Servizio dal lunedì alla domenica dalle ore 08.00 alle ore 22.00. Il Servizio è erogato nella stessa fascia oraria per le assistenze da remoto/online; per le assistenze onsite/presso sede Cliente, il Servizio è su appuntamento concordato con il Cliente nella fascia oraria 8-17 dei giorni feriali.
6. Per le assistenze da remoto/online, il Cliente conferma l'adesione al Servizio tramite la registrazione di un Verbal Ordering (di seguito "**VO**"), con cui accetta le condizioni contrattuali di cui il Cliente dovrà aver preso visione, ivi incluse quelle economiche e relative modalità di addebito.
7. Per le assistenze onsite/presso la sede del Cliente, l'esigenza è gestita tramite la definizione con il Cliente di un appuntamento con il tecnico in data/ora scelta dal Cliente (nell'ambito dell'orario di lavoro). A conclusione di tale processo è previsto l'invio di un SMS che riporta modalità e costi dell'intervento che si riterrà confermato, a meno di una risposta KO allo SMS per revocare l'appuntamento che dovrà essere inviato almeno 4 ore prima della fascia oraria di intervento concordata..

Articolo 3. Riserva di diritti e Licenza d'uso

1. I Servizi, così come i relativi diritti d'autore e ogni altro diritto di proprietà intellettuale o industriale, sono e rimangono di esclusiva proprietà di TIM e/o dei suoi danti causa i quali mantengono tutti i diritti esclusivi. Il Cliente non acquista alcun titolo o diritto sui Servizi. Il Cliente dichiara e riconosce che i nomi, i loghi, i marchi "Telecom Italia", "TIM" ed i relativi diritti di marchio e di copyright sono di titolarità esclusiva di TIM e che il portale Internet relativo ai Servizi e/o altri software eventualmente forniti in connessione ai Servizi possono essere contraddistinti da tali marchi e segni distintivi che sono di titolarità esclusiva di TIM e/o dei suoi danti causa. Il Cliente non ottiene, a causa del presente Contratto o per altra ragione, alcun diritto relativamente a tali marchi e segni distintivi.

Articolo 4. Disciplina del Servizio e trattamento dei dati personali del Cliente

1. È fatto espresso divieto al Cliente di:
 - usare i Servizi per fini commerciali o per altri fini diversi dal proprio fine personale
 - utilizzare tecniche di framing per racchiudere qualsiasi marchio o altre informazioni proprietarie (comprese immagini, testo, pagina, layout o forma) di TIM e/o dei suoi partner e/o fornitori, senza previo consenso scritto di TIM o di suoi fornitori ognuno per la sua parte di competenza
2. Il Cliente prende atto e conviene che i Servizi contengono informazioni riservate di TIM, e/o dei loro danti causa e, fermi restando i divieti del presente articolo 4, il Cliente si impegna a mantenere segrete e a non svelare dette informazioni e contenuti a terzi, senza il preventivo consenso scritto di TIM.

Articolo 5. Utilizzo dei Servizi. Corrispettivi

1. Il Servizio doctorTIM Home è un Servizio di assistenza tecnica a pagamento.
2. Il Servizio doctorTIM Home è destinato alla clientela di rete fissa di TIM Consumer (residenziale):
 - ha un costo - una tantum - di 29,95€ iva inclusa, per assistenze online (telefoniche o con Video Assistenza)
 - ha un costo - una tantum - di 94,95€ iva inclusa, per interventi onsite (presso domicilio del Cliente) per interventi forfettari. Per interventi che superino la durata di 60 minuti si applica quanto riportato in tabella 1
 - ha un costo - una tantum - di 67,1€ iva inclusa, per applicazione del diritto di chiamata

LISTINO PREZZI SERVIZIO	Intervento On Site	Forfait per intervento < 1h	Residenziale	€ 94,95 i.i.
		Diritto di chiamata	Residenziale	€ 67,10 i.i.
		Costo orario per intervento > 1h	Residenziale	€ 61,00 i.i.

Tabella 1

Il Servizio è erogato in modalità “ad intervento” e ha come ambito di applicazione la risoluzione di problematiche di connessione/configurazione di qualsiasi Dispositivo (sia TIM che di mercato) presente nella rete locale del Cliente e servita da connettività di rete fissa TIM, nonché di attività su impianto Cliente.

Di seguito è riportato a titolo esemplificativo ma non esaustivo l'elenco di attività ad intervento che potrà declinarsi nella fornitura di assistenza telefonica online o onsite:

- configurare caselle e-mail sui principali programmi di posta elettronica, organizzare e personalizzare gli account, importare e trasferire contatti e appuntamenti e sapere come consultare le e-mail da remoto
- installare e configurare correttamente il modem/router
- configurare la rete LAN domestica (Ethernet o Wi-Fi) con indicazioni per il posizionamento ottimale degli apparati wireless e l'impostazione delle chiavi di crittografia (WEP e WPA) per la sicurezza della rete
- impostare secondo le esigenze i principali firewall e antivirus/antispymware per ottimizzare la protezione del pc da attacchi esterni
- installare e configurare correttamente stampanti, scanner, webcam, smart TV, fotocamere e videocamere
- configurare e sincronizzare i principali smartphone e tablet in commercio
- utilizzare i software di vario tipo più diffusi (programmi di messaggistica, di navigazione, di scrittura ecc.)
- configurare le principali console giochi (Wii, Xbox 360, Play Station, ecc.) per il collegamento on line
- installare e configurare dispositivi IOT

Il diritto di chiamata può essere applicato nel caso in cui ricorrano entrambe le condizioni sotto riportate:

- a) se il Cliente non revoca la richiesta di intervento almeno 4 ore prima della fascia di intervento concordata come descritto all'Art. 10.3
- b) se il tecnico interviene in fascia di appuntamento concordato ed il Cliente non è presente in fascia di appuntamento o rifiuta l'accesso al tecnico

Per l'applicazione del diritto di chiamata il tecnico compila il modulo denominato “U0009T” autocertificando la propria presenza presso la sede del Cliente in fascia di appuntamento.

Tale modulo potrà essere in formato:

- cartaceo, che sarà consegnato al custode dell'immobile, ove presente, o apposto nella cassetta postale corredato da eventuali elementi probanti quali: foto, screenshot durante la video assistenza, dichiarazione del custode
- digitale, che sarà inviato all'indirizzo e-mail del Cliente registrato sui sistemi di TIM

3. I prezzi sono intesi iva inclusa, con pagamento sulla bolletta TIM.

4. TIM potrà in futuro rendere disponibili ulteriori modalità di pagamento che saranno comunicate di volta in volta attraverso i consueti mezzi di comunicazione verso il pubblico (bolletta, sms, sito web e le presenti Condizioni Contrattuali).

Articolo 6. Obblighi e responsabilità del Cliente

1. Attivando i Servizi, il Cliente accetta di:

- a) utilizzare i Servizi solo per scopi personali, escludendo qualsiasi scopo a carattere professionale e/o imprenditoriale, restando, pertanto, esclusa qualsiasi finalità commerciale
- b) non utilizzare alcuna tecnologia che possa danneggiare i Servizi o gli interessi o le proprietà di TIM, e/o dei suoi danti causa
- c) acconsentire che il tecnico specializzato possa accedere da remoto alle funzionalità del Dispositivo al fine di soddisfare la richiesta di assistenza o di attivare una sessione di videochiamata/controllo schermo

2. Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente ogni variazione a quanto reso noto all'atto della richiesta di attivazione del Servizio (con particolare riferimento all'indirizzo e-mail ed ai dati anagrafici e fiscali).

3. Il Cliente non potrà cedere il Contratto a nessun titolo, parzialmente o totalmente, in mancanza della preventiva autorizzazione scritta di TIM.

Articolo 7. Garanzie del Cliente

1. Il Cliente garantisce che nessun utilizzo dei Servizi verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati. Il Cliente assumerà ogni responsabilità circa qualsiasi uso improprio dei Servizi.

2. Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità che i dati personali forniti al momento della richiesta di attivazione dei Servizi siano veritieri ed esatti.

Articolo 8. Interruzione dei Servizi

1. Il Cliente accetta che TIM possa sospendere in qualunque momento la fornitura dei Servizi anche senza preavviso, in particolare qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si possano verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore, o per ordine di un'Autorità o nel caso in cui si verificano utilizzi dei Servizi considerati anomali.

Articolo 9. Garanzia limitata

1. Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave TIM non risponde, nei limiti di legge, dei danni subiti dal Cliente e/o da terzi derivanti dall'erogazione o mancata erogazione del Servizio.

2. Né TIM, né alcun altro che abbia avuto parte nella erogazione del Servizio può essere ritenuto responsabile per qualsivoglia danno indiretto, inerente, speciale o danno conseguente derivante dall'utilizzo del Servizio stesso. IN NESSUN CASO TIM, E/O I SUOI FORNITORI E/O PARTNER POTRANNO ESSERE CONSIDERATI RESPONSABILI PER QUALSIASI DANNO MATERIALE O MORALE includendo e non limitando a danni relativi a perdite di profitto, interruzione di rapporti commerciali, perdita di informazioni, cancellazione di messaggi personali o pubblici.

3. TIM ed il Fornitore non potranno essere ritenuti in ogni caso responsabili per ritardi, malfunzionamenti e interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo): i) forza maggiore ai sensi dell'articolo 14, ii) manomissioni o interventi effettuati da personale non autorizzato da TIM, iii) errata utilizzazione, o utilizzazione non conforme alle presenti Condizioni Contrattuali, e dei Servizi da parte dei Clienti, iv) malfunzionamenti o guasti dei Dispositivi utilizzati dal Cliente.

Articolo 10. Durata del Contratto e della Licenza. Diritto di Ripensamento

1. Gli effetti del Contratto decorrono dalla richiesta dei Servizi e terminano con l'esecuzione del Servizio di assistenza tecnica.

2. Il Cliente che richieda la fruizione dei Servizi accetta espressamente che non potrà esercitare il diritto di recesso di cui all'art. 52 del Codice del Consumo in quanto trova applicazione l'esclusione prevista alla lett. a) dell'art. 59 in tema di “Eccezioni al diritto di recesso” in caso di contratti di Servizi dopo la completa prestazione dei Servizi se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore.

3. Fatto salvo quanto indicato nel precedente punto 10.2 il Cliente ha facoltà di richiedere la disattivazione/revoca dei Servizi con le seguenti modalità:

i. Per gli interventi onsite:

- a) rispondendo KO all'SMS inviato da TIM, che riporta le condizioni dell'assistenza e il costo per l'eventuale applicazione del diritto di chiamata, almeno 4 ore prima della fascia di intervento concordata

- b) chiamando il 187, per la revoca tramite operatore, almeno 4 ore prima della fascia di intervento concordata
- ii. Per le assistenze online:
- c) Non accettando l'assistenza a pagamento e non procedendo alla registrazione del VO

Articolo 11. Trattamento dei dati personali ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali

1. I dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione dei Servizi e/o acquisti nell'ambito del rapporto contrattuale, saranno utilizzati da TIM (con sede legale in via Gaetano Negri, n. 1 - 20123 Milano) in qualità di Titolare del trattamento esclusivamente per finalità connesse all'erogazione dei Servizi doctorTIM Home e, solo se il Cliente ha preventivamente espresso il consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da TIM nell'Informativa privacy consultabile al link privacy sul sito www.telecomitalia.com, dove è consultabile anche l'elenco aggiornato dei dati di contatto del Data Protection Officer.
2. I dati potranno essere altresì trattati da TIM per gestire richieste e/o reclami, per far valere o difendere un proprio diritto in sede giudiziaria nonché per adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie, nonché da disposizioni delle Autorità di vigilanza del settore o di altri soggetti istituzionali legittimati.
3. Il trattamento dei dati avverrà nel rispetto della normativa vigente (Regolamento 2016/679/UE (Regolamento generale sulla protezione dei dati - GDPR, D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018, nonché ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali), con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.
4. Il Cliente può accedere in ogni momento ai dati che lo riguardano ed esercitare gli altri diritti previsti dalla normativa sulla protezione dei dati personali applicabile, nonché opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi contattando gratuitamente i numeri telefonici 187. Il Cliente ha altresì il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Articolo 12. Riservatezza delle informazioni

1. TIM garantisce che il proprio personale, nonché il personale del Fornitore incaricato tratteranno come riservata ogni informazione e dato di cui venissero a conoscenza durante e/o in relazione ad ogni attività inerente all'esecuzione del presente Contratto.

Articolo 13. Risoluzione

1. TIM si riserva la facoltà di dichiarare il Contratto risolto di diritto in caso di grave inadempimento da parte del Cliente ad uno qualsiasi degli obblighi a suo carico ai sensi del presente Contratto.

Articolo 14. Forza maggiore

1. Per causa di forza maggiore si intendono i fatti e gli avvenimenti di carattere straordinario, imprevisi ed imprevedibili e comunque fuori dal controllo di TIM o del Fornitore, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni ad essi imputabili e che è di per sé tale da impedire l'adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

Articolo 15. Legge applicabile e foro competente

1. Le presenti Condizioni Contrattuali sono regolate dalla legge italiana.
2. Per qualsiasi controversia che possa insorgere tra le parti in merito all'esistenza, validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente il foro ove il Cliente ha la propria residenza o domicilio ubicato in territorio italiano.

Settembre 2022