

Contrattualistica

<i>Condizioni Generali di contratto per la fornitura dei servizi di comunicazione mobile personali (valide dal 20/11/22)</i>	2
<i>Condizioni Generali di accesso ed uso dei contenuti e servizi della community elisium</i>	11
<i>Regolamento dell'operazione a premi denominata "Programma elicoïn" promossa da Élite Mobile S.p.A. Edizione 2022/2023</i>	16

Condizioni Generali di contratto per la fornitura dei servizi di comunicazione mobile personali (valide dal 20/11/22)

Articolo 1 - Condizioni generali, premesse e definizioni

1.1 ÉLITE MOBILE S.p.A. (“Elimobile”), con sede legale in Via Restelli 3/7, 20124 Milano, Partita IVA 11717050964, capitale sociale interamente versato Euro 100.000,00, numero ROC 37111) è una società debitamente autorizzata ai sensi dell’articolo 11 del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche alla fornitura di servizi di comunicazione mobili e personali sul territorio nazionale. Il cliente ha manifestato il proprio interesse ad acquisire da Elimobile i servizi di comunicazione mobile e personali ed Elimobile ed il cliente intendono regolare i termini e le condizioni in base ai quali la fornitura di detti servizi dovrà avere luogo.

1.2 Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano il rapporto di fornitura dei servizi mobili offerti da Elimobile in modalità prepagata ricaricabile tramite SIM secondo quanto dettagliatamente riportato nelle presenti condizioni generali di contratto, nell’offerta, nel sito web di Elimobile e nella Carta dei Servizi.

1.3 Ai fini delle presenti condizioni generali di contratto, i termini e le espressioni di seguito elencati hanno il significato loro attribuito nella presente sezione: **“AGCOM”**: l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; **“Carta dei Servizi”**: il documento in vigore al momento della sottoscrizione del contratto e reperibile sul Sito Web che descrive le specifiche tecniche e i livelli qualitativi dei Servizi Mobili ed i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti con il Cliente in merito alla fornitura dei Servizi Mobili; **“Cliente”**: il consumatore con codice fiscale come meglio definito dalla normativa e/o regolamentazione vigente; **“Codice europeo delle comunicazioni elettroniche”**: il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche”*; **“Codice PIN (Personal Identity Number)”**: codice personale associato alla SIM che consente l’utilizzazione dei Servizi Mobili; **“Codice PUK (Personal Unblocking Key)”**: codice numerico necessario per sbloccare la SIM a seguito dell’errata digitazione del codice PIN per tre volte di seguito; **“Contratto”**: sottoscritto dal Cliente e composto dalle condizioni generali di contratto, dall’Offerta, dai suoi allegati e dal materiale informativo; **“Corrispettivi”**: i corrispettivi relativi ai Servizi Mobili indicati nell’Offerta e nel Sito Web; **“GDPR”**: il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE; **“Mobile Number Portability - MNP”**: in caso di esito positivo della procedura, il trasferimento delle

numerazioni per servizi di comunicazione mobile personale presso altro operatore; **“Offerta”**: la brochure contenente la descrizione dettagliata dei Servizi Mobili e dei Corrispettivi e pubblicata sul Sito Web; **“Servizi Mobili”**: i servizi di comunicazione mobile personali, prepagati e ricaricabili, forniti da Elimobile al Cliente e meglio descritti nel Sito Web; **“SIM”**: carta a microprocessore, compresa la categoria delle eSIM, rilasciata al Cliente e contraddistinta da un numero seriale che rende possibile l’accesso ai Servizi Mobili; **“Sito Web”**: indica il sito web www.Elimobile.it o altro sito sempre di proprietà di Elimobile dove sono contenute tutte le informazioni tecniche e commerciali dei Servizi Mobili.

1.4 Le presenti condizioni generali di contratto nonché gli allegati e/o moduli ivi richiamati relativi alla fornitura dei Servizi Mobili sono rese note ed opponibili mediante la loro pubblicazione nel Sito Web e con altre adeguate modalità di diffusione.

1.5 La Carta dei Servizi è disponibile sul Sito Web ed Elimobile userà ogni ragionevole cura e perizia richiesta per l’esercizio dell’attività di fornitura di servizi di comunicazione elettronica ai sensi della normativa e regolamentazione vigente, al fine di fornire al Cliente servizi di alta qualità secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Il Cliente dichiara di accettare che, nel rispetto di quanto indicato nella Carta dei Servizi, Elimobile potrà apportare migliorie e/o sviluppi tecnici ai Servizi Mobili, tempestivamente comunicate ai clienti (a meno che ciò non risulti possibile).

1.6 Il Cliente dichiara di aver preso visione, prima della conclusione delle presenti condizioni generali di contratto, della sintesi contrattuale e di tutte le informazioni di cui all’articolo 98 quater decies del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, utili al fine della conclusione in maniera libera e consapevole del contratto stesso (in particolare sul termine entro il quale avverrà l’attivazione dei Servizi Mobili, sulle modalità di corresponsione dell’indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del termine, così come riepilogato nella Carta dei Servizi).

Articolo 2 - Conclusione del contratto e descrizione dei Servizi Mobili

2.1 Le modalità di attivazione dei Servizi Mobili sono indicate nel Sito Web. Il Cliente richiede l’attivazione dei Servizi Mobili esclusivamente online mediante accesso al Sito Web seguendo le procedure indicate, dopo aver preso visione delle condizioni generali di contratto, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni anche ai sensi e per gli effetti di cui all’articolo 1341 del Codice civile. Il Cliente riceverà conferma della sottoscrizione delle presenti condizioni

generali di contratto tramite email o SMS secondo le procedure indicate nel Sito Web.

2.2 Contestualmente all'accettazione delle presenti condizioni generali di contratto, il Cliente prende atto ed accetta **(i)** le condizioni generali di accesso alla community elisium di proprietà di Elimobile disponibile sul Sito Web e **(ii)** il Regolamento denominato "elicoin".

2.3 Con la richiesta di attivazione dei Servizi Mobili il Cliente prende atto ed accetta che il presente Contratto si intende perfezionato e concluso con l'attivazione da parte di Elimobile della SIM ed il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione di cui all'articolo 1327 comma 2 del Codice civile.

2.4 Resta inteso che Elimobile si riserva il diritto di non attivare la SIM ed i Servizi Mobili nel caso in cui il Cliente: **(i)** non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza; **(ii)** risulti civilmente incapace; **(iii)** sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di Elimobile; **(iv)** risulti iscritto nell'elenco dei protesti; **(v)** sospetto di utilizzo non conforme alla normativa e/o regolamentazione vigente o per attività illecite, fraudolente e/o per fini di lucro. Elimobile può subordinare l'attivazione della SIM e dei Servizi Mobili ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei Servizi Mobili e/o a modalità di pagamento specifiche. Qualora l'attivazione della SIM non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a Elimobile, il presente Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Elimobile nei confronti del Cliente. In tutti i casi sopra indicati, Elimobile provvederà tempestivamente a comunicare al Cliente la mancata attivazione della SIM ed i motivi del rifiuto.

2.5 Alla sottoscrizione delle presenti condizioni generali di contratto, il Cliente deve dichiarare la SIM per la quale si intende richiedere la fornitura dei Servizi Mobili fermo restando che la SIM sulla quale sono attivati od in corso di attivazione i Servizi Mobili, non potrà essere oggetto di un'ulteriore attivazione di servizi di altro operatore (tramite la MNP), senza che ciò determini un'interruzione dei Servizi Mobili forniti da Elimobile. Resta inteso che il Cliente, ove voglia attivare sulla predetta SIM il servizio con altri operatori, potrà recedere dal presente Contratto nelle modalità di cui alle presenti condizioni generali di contratto.

2.6 Alla sottoscrizione delle presenti condizioni generali di contratto, il Cliente nel caso richieda la portabilità del numero sulla SIM Elimobile prende atto che: **(i)** il servizio fornito da altro operatore, subirà, per ragioni di natura tecnica, un'interruzione e per tale motivo il Cliente concorderà con Elimobile le modalità e i tempi relativi alla suddetta interruzione, senza che ciò comporti responsabilità alcuna per Elimobile; **(ii)** l'instaurazione del rapporto con Elimobile non solleva il Cliente dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con l'operatore cedente e dagli eventuali

canoni ulteriori dovuti dal Cliente; **(iii)** durante la fase di attivazione dei Servizi Mobili (ove richiesta la procedura di MNP) il Cliente è tenuto comunque al pagamento di quanto dovuto all'operatore cedente sino al corretto e positivo espletamento della procedura di MNP.

2.7 I Corrispettivi sono indicati nell'Offerta e nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del Sito Web e saranno pagati, entro le 24 (ventiquattro) ore precedenti al rinnovo dell'offerta, mediante addebito automatico sul credito telefonico della SIM oppure con ricarica automatica del credito telefonico effettuata direttamente sulla carta di credito. Il Cliente potrà ricaricare il proprio credito telefonico secondo le modalità e i limiti indicati sul Sito Web e riceverà sempre conferma dell'avvenuta ricarica via SMS.

2.8 Con la sottoscrizione delle presenti condizioni generali di contratto, il Cliente dichiara ed accetta che: **(i)** il credito telefonico non è soggetto ad alcuna scadenza d'uso; **(ii)** l'ammontare residuo del credito telefonico può essere verificato attraverso le modalità indicate anche nella Carta dei Servizi; **(iii)** qualora la ricarica automatica effettuata non sia andata a buon fine (per qualsiasi ragione), il corrispettivo mensile sarà addebitato sul credito della SIM; **(iv)** in caso di credito insufficiente per coprire il corrispettivo mensile, le chiamate, gli SMS, e il traffico dati saranno addebitati secondo le tariffe base indicate nell'Offerta e nel caso in cui non sia disponibile credito sulla SIM saranno fruibili esclusivamente i servizi di chiamata e SMS in entrata e le chiamate di emergenza; **(v)** il costo di eventuali servizi aggiuntivi e/o opzionali (non coperti dal corrispettivo mensile, inclusi i servizi a sovrapprezzo ai sensi del decreto del Ministero delle Comunicazioni 145/2006) sarà addebitato sul credito della SIM; **(vi)** le chiamate, gli SMS, e il traffico dati eccedenti le soglie mensili specificate nell'Offerta saranno addebitati sul credito telefonico della SIM secondo le tariffe base indicate nell'Offerta e qualora, per qualsiasi motivo, il Cliente abbia utilizzato i Servizi Mobili per un importo superiore a quello addebitato, Elimobile ha diritto di addebitare l'importo corrispondente al traffico aggiuntivo, fatto salvo ogni suo ulteriore diritto.

Articolo 3 - Attivazione della SIM

3.1 A seguito dell'accettazione online delle presenti condizioni generali di contratto da parte del Cliente, Elimobile procederà a consegnare la SIM presso l'indirizzo espressamente indicato dal Cliente ed entro e non oltre 60 (sessanta) giorni da detta accettazione il Cliente dovrà scaricare l'app e selezionare la funzionalità "Attiva SIM" oppure collegarsi all'area dedicata del Sito Web e seguire le istruzioni indicate per l'attivazione della SIM. Scaduto il termine di 60 (sessanta) giorni non sarà più possibile attivare la SIM.

3.2 Elimobile procederà all'instaurazione della SIM previo accertamento dell'identità del Cliente fermo restando che la SIM per la quale dovesse risultare carente o assente la documentazione, se non

regolarizzate dal Cliente a seguito di idonee comunicazioni, sarà disattivata con perdita del relativo numero. In particolare, il Cliente dovrà fornire i propri dati anagrafici ed il codice fiscale, esibire il proprio documento di identità in corso di validità e metterne a disposizione la copia. Resta inteso che: **(i)** il Cliente potrà richiedere l'attivazione di massimo 5 SIM salvo eventuali deroghe di volta in volta concordate con elimobile; **(ii)** i dati così forniti, trattati in conformità alle disposizioni del GDPR e delle disposizioni ancora applicabili del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni, costituiscono l'anagrafica del Cliente, in conformità con quanto previsto dall'articolo 98-undetricies del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche. Resta inteso che Elimobile ha facoltà di assumere eventuali ulteriori informazioni per l'erogazione dei Servizi Mobili e 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.

3.3 Il Cliente prende atto ed accetta che **(i)** la SIM sarà attivata da Elimobile entro il tempo tecnicamente necessario (anche tenuto conto di quanto indicato nella Carta dei Servizi) e **(ii)** la SIM non è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche da terze parti, ad eccezione dei servizi di mobile ticketing e info banking, il cui costo potrà essere addebitato sul credito telefonico del Cliente.

3.4 Il Cliente prende atto ed accetta che la SIM insieme con il numero telefonico associato verrà disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della SIM o dall'ultima attivazione di una ricarica di traffico, più 1 (un) ulteriore mese in cui è consentita la sola ricezione. Il numero di telefono rimane a disposizione del Cliente per i successivi 11 (undici mesi) dalla disattivazione della SIM (e dunque per complessivi ventiquattro mesi dalla data dell'ultima ricarica). Resta inteso che per la riattivazione della numerazione occorre essere in possesso di un'altra SIM di Elimobile, presente sulla medesima anagrafica, di nuova attivazione.

Articolo 4 - Durata del contratto

4.1 Il presente Contratto ha una durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dal momento dell'attivazione della SIM e si rinnoverà tacitamente di anno in anno. Entrambe le parti hanno il diritto di Entrambe le parti hanno il diritto di non rinnovare il presente Contratto o recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento con preavviso da comunicarsi all'altra parte ed il recesso avrà efficacia decorsi trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Il Cliente potrà comunicare la disdetta o il recesso con le seguenti modalità: **(i)** via PEC (compilando l'apposito modulo disponibile sul Sito Web allegando copia della sua carta di identità o altra documentazione prevista dalle disposizioni normative vigenti) all'indirizzo PEC di Elimobile indicato al

successivo articolo 16.4; **(ii)** tramite raccomandata AR alla sede legale di Elimobile; **(iii)** contattando il Servizio Clienti di Elimobile ai numeri di telefono indicati al successivo articolo 11; **(iv)** tramite l'area personale del Sito Web quando disponibile.

Resta inteso che: **(i)** il Cliente non incorre in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per l'utilizzo dei Servizi Mobili durante il periodo di preavviso; **(ii)** Elimobile potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i Servizi Mobili offerti al mantenimento da parte del Cliente del presente 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.

4.2 Fermo restando quanto sopra previsto, in caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, il Cliente avrà a disposizione un periodo di ripensamento di 14 (quattordici) giorni a partire dalla conclusione del presente Contratto, durante il quale potrà recedere dallo stesso tramite il modulo disponibile sul Sito Web o comunicando chiaramente la volontà di recedere secondo le modalità di cui all'articolo che precede. Su espressa richiesta del Cliente e prima della scadenza del suddetto periodo di ripensamento, la fornitura dei Servizi Mobili (inclusa la Mobile Number Portability, se richiesta) potrà essere immediatamente avviata ed in caso di esercizio del recesso entro il termine dei 14 (quattordici) giorni di ripensamento Elimobile ha diritto di addebitare al Cliente un importo proporzionale ai Servizi Mobili forniti fino al momento in cui ha ricevuto la comunicazione del recesso. Per i piani tariffari che prevedono il pagamento anticipato di più mensilità, l'importo proporzionale corrisponde al valore del primo canone dell'equivalente piano tariffario con scadenza mensile. Per i piani tariffari che prevedono il canone mensile in promozione per il primo mese, l'importo proporzionale è calcolato utilizzando il canone mensile del piano applicato al termine della promozione. In caso, invece, di esercizio del recesso entro il termine dei 14 (quattordici) giorni di ripensamento e in assenza di richiesta di attivazione dei Servizi Mobili prima di tale scadenza, Elimobile si impegna a rimborsare ogni importo pagato dal Cliente, entro e non oltre 14 giorni dalla data in cui ha ricevuto la comunicazione del recesso da parte del Cliente.

Articolo 5 - Obblighi del Cliente e corretto utilizzo della SIM e dei Servizi Mobili

5.1 Per tutta la durata del presente Contratto Il Cliente si impegna a: **(i)** utilizzare le numerazioni mobili di Elimobile in ottemperanza a quanto previsto nel Piano

di Numerazione Nazionale e/o nella regolamentazione vigente; **(ii)** non rivendere, cedere, trasferire a terzi (in tutto o in parte) i Servizi Mobili e/o il traffico telefonico; **(iii)** non noleggiare o concedere in uso a terzi la SIM e/o utilizzare la SIM in apparati di call center, centralini, SIM Box, qualsiasi tipo di modem e/o apparati abilitati esclusivamente alla trasmissione dati, gsm boxes, gsm gateways, per funzionalità traffico M2M e simili o non effettuare una connessione fisica, logica o informatica della SIM con software o hardware che possano permettere attività di trasformazione, raccolta, terminazione, riorganizzazione o superamento del profilo standard di traffico; **(iv)** informare Elimobile tempestivamente di previsti o prevedibili aumenti significativi di traffico o dei quali il Cliente sia in ogni caso a conoscenza, onde consentire a Elimobile di adottare gli opportuni provvedimenti per proteggere la propria rete; **(v)** non utilizzare i Servizi Mobili per fini illeciti o per comunicazioni che arrechino molestia, violino le leggi vigenti o regolamenti o creino turbativa a terzi, e a non permettere che altri lo facciano.

5.2 Il Cliente riconosce che Elimobile non è in grado di esercitare alcun controllo sui contenuti delle informazioni che transitano attraverso i Servizi Mobili e pertanto Elimobile non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile per la trasmissione o ricezione di tali informazioni. Il Cliente si assume, pertanto, ogni responsabilità circa il contenuto e le forme di quanto sarà immesso e/o veicolato attraverso i Servizi Mobili e terrà indenne Elimobile da ogni eventuale danno, perdita, pretesa, azione che dovesse esser fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Elimobile. Il Cliente si obbliga ad informare tempestivamente Elimobile circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente ai Servizi Mobili, dei quali il Cliente venisse a conoscenza ovvero che avrebbe dovuto conoscere con l'ordinaria diligenza. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti e indiretti che Elimobile dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.

5.3 Tutti gli eventuali provvedimenti normativi, amministrativi e regolamentari riguardanti i Servizi Mobili saranno automaticamente recepiti in sede contrattuale, previa eventuale analisi delle relative modalità attuative. In caso di sanzioni comminate nei confronti del Cliente, Elimobile darà tempestiva applicazione alle sanzioni comminate dal Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento delle Comunicazioni e/o dall'AGCOM ai sensi della vigente normativa e/o regolamentazione.

5.4 Il Cliente prende atto ed accetta inoltre che: **(i)** è vietata ogni attività suscettibile direttamente o indirettamente di trasformare il traffico mobile, di alterare l'identificativo del chiamato o chiamante, oppure di raccogliere, terminare, rioriginare chiamate; **(ii)** è vietato il collegamento, fisico o logico, diretto o indiretto, delle SIM con altre reti di telecomunicazioni

fatta eccezione per il servizio di roaming internazionale offerto/autorizzato da Elimobile.

Articolo 6 - Codici PIN e PUK e smarrimento e/o furto SIM

6.1 Contestualmente all'atto di consegna della SIM Elimobile assegnerà al Cliente i Codici PIN e PUK. Resta inteso che: **(i)** la SIM consegnata al Cliente è e resta di proprietà di Elimobile che si riserva la facoltà, in ogni momento, di sostituirla gratuitamente salvaguardando, per quanto possibile, gli interessi del Cliente; **(ii)** Elimobile sostituirà gratuitamente la SIM difettosa o inidonea tranne nelle ipotesi in cui risulti che il difetto o l'inidoneità sia imputabile a negligenza e/o incuria da parte del Cliente ovvero alla normale usura (determinata in circa 2 anni dalla consegna); **(iii)** sarà cura del Cliente, prima della restituzione, rimuovere dalla SIM i dati personali eventualmente presenti; **(iv)** il Cliente è tenuto a custodire e ad utilizzare correttamente la SIM, mantenendo riservati i Codici PIN e PUK; **(v)** la SIM ed i Codici PIN e PUK sono strettamente personali e non possono essere ceduti a terzi ed è vietata qualsiasi manomissione o alterazione della SIM nonché l'utilizzo per scopi illeciti o fraudolenti.

6.2 In caso di smarrimento, furto o sospetto di manomissione della SIM o qualora terzi non autorizzati vengano a conoscenza del PIN e PUK, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione a Elimobile, contattando il servizio clienti che entro i necessari tempi tecnici, provvederà alla disabilitazione/blocco della SIM. Resta inteso che, entro i 7 (sette) giorni successivi, il Cliente dovrà confermare tale comunicazione tramite PEC, corredata di copia della relativa denuncia presentata alle autorità competenti. Sino all'effettiva disabilitazione/blocco della SIM resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio e costo di utilizzo dei Servizi Mobili derivante dall'eventuale uso anche abusivo delle SIM smarrite, sottratte o manomesse. Il Cliente sarà in ogni caso tenuto al regolare ed integrale pagamento dei Corrispettivi per il periodo intercorrente fra disabilitazione/blocco della SIM e la consegna della nuova SIM ovvero sino al ricevimento da parte di Elimobile della richiesta di definitiva disattivazione della SIM sottratta, smarrita o manomessa. Resta inteso che la definitiva disattivazione della SIM comporterà la perdita del numero telefonico associato a tale SIM.

Articolo 7 - Traffico anomalo

7.1 Fermo restando che il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi Mobili secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri, qualora Elimobile riscontri e/o accerti volumi di traffico anomali Elimobile, potrà sospendere i Servizi Mobili previo avviso, in tutto o in parte. In ogni caso, Elimobile potrà contattare il Cliente per verificare le modalità di generazione dei suddetti volumi anomali di traffico. I Servizi Mobili saranno nuovamente attivati non appena

il Cliente avrà dichiarato la sua disponibilità a riconoscere e pagare tutto il traffico rilevato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste.

7.2 I Servizi Mobili sono destinati all'utilizzo personale da parte del Cliente e si presume personale l'utilizzo dei Servizi Mobili che rispetta i seguenti parametri: **1)** traffico uscente giornaliero per SIM non superiore a 160 minuti e/o 200 SMS; **2)** traffico uscente mensile per SIM non superiore a 1250 minuti e/o 2000 SMS; **3)** traffico (minuti e/o SMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso altri operatori non superiore al 60% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore al 50% del traffico vs mobile complessivo; **4)** traffico (minuti e/o SMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso un singolo operatore mobile non superiore al 40% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore al 30% del traffico vs mobile complessivo; **5)** traffico (minuti e/o SMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso la propria rete di utenze WindTre S.p.A. non sia superiore al 80% del traffico uscente complessivo; **6)** traffico giornaliero uscente o entrante finalizzato ad autoricarica non superiore a due ore di conversazione e a 50 SMS.

7.3 In caso di piani, opzioni o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce e SMS senza soglie di minuti o SMS, non si applicano i parametri 1, 2, 3, 4 e 5 di cui sopra ed il Cliente prende atto ed accetta che si presume personale l'utilizzo dei Servizi Mobili che rispetta i seguenti parametri (ferma restando l'assenza di alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento): **1)** traffico giornaliero voce o sms uscente complessivo verso altri operatori non superiore al 60% del traffico totale voce o SMS uscente; **2)** rapporto tra traffico giornaliero voce o SMS uscente verso altri operatori e traffico voce o SMS entrante da altri operatori non superiore a 3 (tre). In caso di piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico dati incluso illimitato, non si applicano i parametri 1, 2, 3, 4 e 5 di cui sopra e si presume personale, ferma restando l'assenza di alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento, l'utilizzo del Servizio che rispetta i seguenti parametri: 1) volumi di traffico mensili anomali e almeno superiori a 3 volte rispetto alla media di consumo di clienti con offerte omogenee o analoghe; 2) volumi di traffico dati superiore per 3 mesi consecutivi al volume del traffico medio mensile di clienti con offerte omogenee o analoghe.

7.4 Resta inteso che il Cliente che svolge attività basate essenzialmente sull'utilizzo di servizi 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 pre-registrate a liste di Utenti/Gruppi/Associati/Clienti/ecc.) non può 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 dei Servizi Mobili e pertanto Elimobile potrà effettuare le necessarie verifiche (compreso l'eventuale contatto con il Cliente) riservandosi la facoltà di sospendere i Servizi Mobili, totalmente o parzialmente.

7.5 In tutti i casi di cui al presente articolo, Elimobile potrà, inoltre, comunicare la sostituzione del piano sottoscritto con altro di tipo diverso o la disattivazione dell'opzione relativa al traffico anomalo. Resta inteso che il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza applicazione di penali.

Articolo 8 – Mobile Number Portability e trasferimento del credito residuo

8.1 Il Cliente può esercitare la facoltà di mantenere la propria numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore richiedendo a Elimobile di usufruire della MNP. In tal caso il Cliente dovrà compilare la richiesta di MNP che sarà quindi parte integrante del presente Contratto.

8.2 La richiesta di MNP implica volontà di recedere dal contratto stipulato con il precedente operatore in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. La richiesta di MNP verso Elimobile può essere soggetta a sospensione, rifiuto e/o annullamento da parte dell'operatore cedente nei seguenti casi: **(i)** sospensione per comprovati disservizi tecnici, e giustificate esigenze di servizio; **(ii)** rifiuto per non corrispondenza tra codice fiscale/partita IVA e numero da portare nel caso di servizio in abbonamento, non corrispondenza tra numero seriale della SIM e numero da portare in caso di servizio prepagato, non appartenenza all'operatore cedente o non correttezza del numero da portare, dati necessari per la trasmissione della richiesta inesatti o incompleti, disattivazione completa del servizio associato ad un numero MSISDN su ordine dell'autorità giudiziaria, SIM bloccata per furto e/o smarrimento e numero disattivato da oltre 30 giorni; **(iii)** annullamento per ricezione di una successiva richiesta di attivazione della MNP per lo stesso numero portato.

8.3 Il Cliente prende atto che la richiesta di MNP del numero, sia da operatori terzi verso Elimobile, sia da Elimobile verso terzi operatori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto firmato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a Elimobile, l'obbligo di comunicare il recesso dal contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti condizioni generali di contratto), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal contratto stesso e dalla normativa e/o regolamentazione vigente.

8.4 Elimobile non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla

mancata conoscenza, da parte di Elimobile medesimo del recesso del Cliente dal contratto e/o della richiesta di MNP del numero verso un terzo operatore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di legge imputabili all'operatore Recipient che riceverà la numerazione o al Cliente.

8.5 La richiesta di MNP del numero verso Elimobile è evasa da Elimobile entro i termini e salvo i casi previsti dalla normativa e/o regolamentazione vigente descritti nella Carta dei Servizi. Poiché il buon esito della procedura di MNP richiede comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie, resta inteso che Elimobile non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella MNP del numero, causati da fatti imputabili da operatori terzi e/o dal Cliente.

8.6 In caso di richiesta di MNP del numero verso altro operatore, Elimobile si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla normativa e/o regolamentazione vigente, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di MNP corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla normativa e/o regolamentazione vigente. Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla normativa e regolamentazione vigente, il tempestivo ripristino della precedente situazione dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di MNP.

8.7 Contestualmente alla richiesta di MNP il Cliente potrà richiedere a Elimobile il trasferimento del credito residuo; tale richiesta è irreversibile ed è in ogni caso subordinata al corretto espletamento della MNP. L'importo del credito residuo è quello comunicato dall'operatore cedente a Elimobile al netto della commissione direttamente trattenuta da quest'ultimo e delle spese del servizio contrattualmente previste dall'operatore cedente. Il Cliente dichiara ed accetta che: **(i)** Elimobile non è responsabile dell'importo del credito residuo comunicato dall'operatore cedente né di eventuali ritardi dell'operazione di trasferimento imputabili a quest'ultimo Elimobile; **(ii)** ogni questione e/o disputa inerente alla definizione dell'importo del credito residuo sono attinenti esclusivamente ai rapporti tra il Cliente e l'operatore cedente.

Articolo 9 - Roaming, soglie e alert

Il Cliente potrà utilizzare i Servizi Mobili in roaming nei Paesi membri dell'Unione Europea (UE) e in Islanda, Lichtenstein, Regno Unito e Norvegia (Roaming Internazionale UE), alle condizioni del proprio profilo nazionale nell'ambito di viaggi occasionali (il cosiddetto Roaming Like At Home). Resta inteso che tale utilizzo è soggetto ai limiti sotto indicati ed è subordinato all'osservanza delle politiche di corretto utilizzo e del

legame stabile con l'Italia ai sensi del Regolamento Europeo 2016/2286, parametri previsti per prevenire abusi e utilizzi anomali. Per accedere a quanto sopra indicato, il Cliente deve avere almeno uno dei seguenti requisiti: **(i)** sia abitualmente residente in Italia; **(ii)** abbia legami stabili con l'Italia che comportino una presenza frequente e consistente sul territorio italiano.

9.2 In aggiunta, per poter usufruire del Roaming Like At Home, non dovranno avverarsi le seguenti condizioni: **(i)** utilizzo in roaming contestuale o sequenziale di più SIM di cui il Cliente è titolare; **(ii)** lungo periodo di inattività della SIM associato a periodi di uso preponderante o esclusivo in roaming in ambito UE, in un arco temporale di 4 (quattro) mesi; **(iii)** consumo in roaming in ambito UE prevalente rispetto al consumo nazionale o presenza prevalente in altri Stati membri dell'Unione Europea, in un arco temporale di 4 (quattro) mesi.

9.3 Nel caso in cui una delle condotte di cui ai punti sopra indicati sia rilevata da Elimobile, il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** l'intero traffico (voce, dati e SMS) sarà tariffato al prezzo previsto per l'extra soglia in roaming in ambito UE; **(ii)** il superamento delle soglie massime di traffico utilizzabile in UE determinerà comunque l'applicazione delle condizioni economiche definite sulla base di quanto previsto dalla Regolamentazione Europea. Previa autorizzazione da parte dell'AGCOM ed in conformità a quanto disposto dall'articolo 6 quater, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 531/2012, Elimobile potrà applicare un sovrapprezzo ai servizi in roaming nei paesi dell'Unione Europea.

9.4 Al fine di garantire un adeguato controllo dei costi sul traffico dati in roaming internazionale, il Cliente potrà fissare una soglia di spesa massima per ogni SIM al momento. Elimobile informa il Cliente quando il servizio dati in roaming internazionale abbia raggiunto 80% della soglia impostata fermo restando che il Cliente può chiedere, gratuitamente, l'interruzione o la riattivazione dell'invio di tali notifiche.

Articolo 10 - Qualità dei Servizi Mobili

10.1 I Servizi Mobili sono forniti attraverso l'infrastruttura di rete radiomobile di WindTre S.p.A. in virtù di un apposito accordo di accesso. Elimobile si impegna ad assicurare un'elevata qualità dei Servizi Mobili secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi in osservanza delle disposizioni regolamentari vigenti ed in caso di violazione dei suddetti livelli assicura la corresponsione degli indennizzi automatici e/o su richiesta del cliente con le modalità e nella misura indicata in dettaglio nella Carta dei Servizi.

10.2 A tal riguardo il Cliente prende atto ed accetta, con rinuncia ad ogni pretesa, che: **(i)** i Servizi Mobili possono essere soggetti ad una copertura radiomobile del territorio nazionale non omogenea e comunque non estesa a tutte le specifiche aree del territorio; in

particolare il livello di copertura è diverso per le diverse reti mobili disponibili; **(ii)** la suddetta copertura del territorio nazionale può subire variazioni, anche significative, temporanee o permanenti, in dipendenza di fattori geografici, climatici e/o tecnici; **(iii)** entro i suddetti limiti di copertura della rete di WindTre S.p.A. sul territorio nazionale, Elimobile garantisce la continuità dei Servizi Mobili, fermo restando che i Servizi Mobili possono non essere accessibili al Cliente in uno specifico momento temporale; in particolare l'accessibilità può essere diversa per le diverse reti mobili disponibili.

Articolo 11 - Assistenza Clienti e reclami

11.1 Per un miglior utilizzo dei Servizi Mobili e per la segnalazione di eventuali guasti, Elimobile fornisce al Cliente un servizio telefonico di assistenza gratuito. I Clienti potranno chiedere assistenza o informazioni, nonché presentare reclami e segnalazioni, accedendo al Sito Web o contattando il servizio clienti di Elimobile al numero 4010080 (gratuito da rete mobile e soggetto alla tariffa applicabile per chiamate da altro operatore) o, se all'estero, al numero +39 3201010080 (costo dipendente da tariffa roaming internazionale) o scrivendo a Elite Mobile S.p.A., Via Restelli 3/7, 20124 Milano (sia dall'Italia sia dall'estero). Elimobile comunica al Cliente il numero che identifica il reclamo e la data e ora di registrazione dello stesso. I tempi di intervento sono definiti nella Carta dei Servizi. La chiusura di un reclamo è comunicata da Elimobile al Cliente che può contestarla entro tre giorni. In assenza di contestazioni del Cliente il reclamo si intenderà positivamente concluso.

11.2 Eventuali reclami dovranno essere presentati dal cliente per telefono al servizio assistenza Elimobile, per iscritto tramite PEC o per posta semplice o tramite l'app Elimobile entro 45 giorni dal verificarsi dell'evento. I reclami relativi a disservizi di natura eccezionale e generalizzata di particolare complessità tecnica della rete dovranno essere confermati tramite PEC entro 45 giorni dalla chiusura del disservizio. Resta inteso che: **(i)** Elimobile esaminerà il reclamo e fornirà risposta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo; **(ii)** nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Elimobile informerà il Cliente entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica; **(iii)** anche i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati dal Cliente per iscritto entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Elimobile compenserà gli importi non dovuti dalla prima fattura successiva fermo restando che anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata.

11.3 Le chiamate dirette ai numeri di emergenza delle forze dell'ordine e ai servizi pubblici di emergenza sono gratuite. Elimobile si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche dei Servizi Mobili per esigenze di fornitura e/o organizzazione, senza nocumento per la tipologia e la qualità dei servizi prestati al Cliente.

11.4 Per consentire l'accesso contemporaneo alla rete da parte dei Clienti e limitare fenomeni di sovraccarico, Elimobile si riserva di applicare – ove le condizioni lo rendano necessario – meccanismi non discriminatori di ottimizzazione della banda disponibile, anche mediante limitazione temporanea e parziale dell'uso intensivo e continuativo del servizio di connettività (c.d. traffic shaping). Elimobile potrà sospendere in ogni momento i Servizi Mobili, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di fornitura dei Servizi Mobili, dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate tecnicamente indispensabili.

Articolo 12 - Sospensione dei Servizi Mobili e clausola risolutiva espressa

12.1 Il Cliente prende atto ed accetta che Elimobile potrà sospendere i Servizi Mobili, in tutto o in parte, dandone preavviso con ogni mezzo, e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni in caso di: **(i)** violazione da parte del Cliente di qualsiasi obbligo di legge o contrattuale; **(ii)** uso dei Servizi Mobili o della SIM da parte del Cliente che risulti fraudolento o illecito (anche con riferimento ad un livello anomalo o sproporzionato di traffico in relazione alle abitudini, alle caratteristiche o alla natura del Servizi Mobili), o che comunque produca un danno o pregiudizio, di qualsiasi natura e tipologia, alla rete mobile di WindTre; **(iii)** dichiarazioni non veritiere, furto d'identità, o mancata correzione di dati personali inesatti; **(iv)** mancato e/o ritardato pagamento di Corrispettivi (a meno che non sia stato inoltrato formale reclamo e fino al momento in cui Elimobile non abbia risposto a tale reclamo); **(v)** mancata o inesatta comunicazione o mancato aggiornamento, dei dati personali e delle coordinate bancarie del Cliente (vi) violazione di quanto previsto all'art.5.1 iii.

12.2 In caso di sospensione dei Servizi Mobili, Elimobile consentirà l'accesso, limitatamente all'ambito nazionale, ai numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118) e al Servizio Clienti di Elimobile, salvo che la sospensione derivi da una causa di forza maggiore.

12.3 Elimobile avrà facoltà di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile, oltre alla facoltà di intraprendere azioni di rivalsa e risarcimento per eventuali danni subiti, in caso di violazione nel caso in cui il Cliente sia inadempiente anche solo ad uno degli obblighi previsti nelle presenti condizioni generali di contratto.

12.4 Con riferimento all'articolo 2.8 punto (iv), a partire dal mese successivo al mese di mancato rinnovo dell'offerta mensile, qualora il credito telefonico non sia sufficiente a coprire il Corrispettivo mensile per tre mesi consecutivi, Elite potrà disattivare la SIM. Nel caso il Cliente richieda la riattivazione della numerazione associata alla SIM disattivata dovrà procedere all'acquisto di una nuova SIM e richiedere il cambio numero specificando nel modulo la riassegnazione della precedente numerazione

Articolo 13 - Modifiche contrattuali

13.1 Elimobile può modificare le specifiche tecniche dei Servizi Mobili, variare le presenti condizioni generali di contratto, nonché aggiornare i Corrispettivi per i seguenti giustificati motivi: **(i)** in caso di sviluppo o mutamento tecnico della rete mobile e/o delle caratteristiche dei Servizi Mobili; **(ii)** variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione dei Servizi Mobili e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'Offerta; **(iii)** per sopravvenute esigenze tecniche o gestionali il cui dettaglio verrà comunicato all'atto dell'eventuale modifica; **(iv)** per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili ai Servizi Mobili. L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera AGCOM n. 519/15/CONS e dalla restante normativa applicabile in materia.

13.2 Le modifiche di cui all'articolo precedente non imposte dalla legge o dai regolamenti che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 60 (sessanta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine, il Cliente potrà recedere dal presente Contratto senza addebito di penali e/o costi di disattivazione.

Articolo 14 - Blocco selettivo delle chiamate

14.1. Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate, inviare e ricevere messaggi ed usufruire del servizio di connettività Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al Servizio. Nel rispetto di quanto previsto dalla delibera 10/21/CONS la SIM non è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche da terze parti, ad eccezione dei servizi di mobile ticketing, info banking, carrier billing, televoto, charity SMS su numerazione 455 e donazione ai partiti, il cui costo potrà essere addebitato sul credito telefonico del Cliente. La fruizione dei servizi a sovrapprezzo potrà essere abilitata chiedendo la disattivazione del relativo blocco al Servizio Clienti.

14.2 Per quanto di sua competenza, Elimobile attiverà automaticamente il servizio di blocco selettivo di chiamata, bloccando i tipi di chiamate in uscita verso le numerazioni 89X, 19X e 17X fermo restando che il

Cliente potrà richiedere a Elimobile una diversa configurazione del servizio di blocco selettivo di chiamata (cambio di profilo del blocco selettivo di chiamata, disattivazione o l'eventuale attivazione del servizio) mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere a Elimobile e che dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso via PEC all'indirizzo servizioclientielimobile@pec.elitemobile.it.

Articolo 15 - Trattamento dei dati personali. Elenchi telefonici

15.1 Il Trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione dei Servizi Mobili avviene nel rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali e con le modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. Resta inteso che i dati personali del Cliente saranno trattati per tutte le finalità connesse alla fornitura dei Servizi Mobili e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato nell'informativa privacy di Elimobile allegata al presente Contratto e disponibile sul Sito Web.

15.2 Nel rispetto delle disposizioni normative vigenti e delle delibere AGCOM e del Garante della Protezione dei Dati Personali il Cliente ha diritto di essere presente negli elenchi telefonici manifestando in forma scritta il proprio consenso. Le informazioni sulla modalità di richiesta di pubblicazione dei propri dati personali negli elenchi telefonici sono indicate nella relativa informativa presente sul Sito Web.

Articolo 16 - Varie

16.1 Il presente Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana. Per tutte le controversie relative al presente Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Milano.

16.2 Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'articolo 1, comma 11 della legge 249/1997 e della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni. Per le predette controversie, il Cliente non potrà quindi proporre ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione a tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

16.3 Elimobile si riserva il diritto di cedere il presente Contratto, a titolo oneroso oppure gratuito, senza autorizzazione del Cliente. Il Cliente potrà cedere a terzi il presente contratto solo in seguito ad autorizzazione scritta da parte di Elimobile. È fatto espresso divieto al Cliente di rivendere in tutto o in parte i Servizi Mobili.

16.4 Ogni comunicazione relativa al presente Contratto dovrà essere effettuata per iscritto ai recapiti di seguito indicati: **(i)** se a Elimobile all'indirizzo PEC servizioclientielimobile@pec.elitemobile.it. **(ii)** se al Cliente, all'indirizzo di posta elettronica comunicato in fase di accettazione online delle condizioni generali di contratto o successive modifiche.

16.5 Elimobile si impegna a fornire al Cliente, con i mezzi più idonei, un'informativa costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti il rapporto contrattuale

e la fornitura dei Servizi Mobili che possano essere di interesse per il Cliente. Tale comunicazione avverrà tramite l'invio di SMS sulla SIM nonché tramite i recapiti (indirizzo di residenza, recapito telefonico, indirizzo di posta elettronica, etc.) forniti dal Cliente stesso al momento della richiesta della SIM o resi noti successivamente a Elimobile. A tale proposito, il Cliente dichiara ed accetta che tutte le comunicazioni inviate ai suddetti recapiti si intenderanno conosciute dal Cliente.

Condizioni Generali di accesso ed uso dei contenuti e servizi della community elisium

Nel presente documento sono riportate le condizioni generali di accesso ed utilizzo dei servizi e dei contenuti offerti dalla community “*Elisium*” disponibile sul sito www.elimobile.it di proprietà di Élite Mobile S.p.A. (con sede legale in Via Restelli 3/7, 20124 Milano, Partita IVA 11717050964, capitale sociale interamente versato Euro 100.000,00 - “*Elimobile*”). Le presenti Condizioni Generali rappresentano un contratto vincolante tra Elimobile e l’utente/cliente. L’accesso ed utilizzo dei contenuti e dei servizi offerti da Elimobile presuppongono e richiedono la preventiva accettazione delle presenti Condizioni Generali. I Clienti che non intendano accettare le presenti Condizioni Generali non potranno usufruire dei contenuti e/o dei servizi offerti da Elimobile. Le presenti Condizioni Generali più aggiornate saranno sempre presenti sul Sito.

Articolo 1 - Definizioni

Ferme restando le definizioni contenute nelle premesse e negli articoli che seguono, i termini indicati con la lettera maiuscola avranno il seguente significato: “**Account Utente**”: il complesso dei dati identificativi di un Utente, che gli consentono l’accesso ai Contenuti e ai Servizi riservati ed esclusivi della Community; “**Area Riservata**”: sezione della Community dedicata al Cliente contenente tutte le informazioni ed i dati relativi all’utilizzo dei Servizi Mobili; “**Cliente**”: qualsiasi Cliente utilizzatore dei Servizi Mobili che abbia già accettato le presenti Condizioni Generali registrandosi sul Sito instaurando così un rapporto contrattuale con Elimobile per la fruizione dei Servizi Mobili; “**Community**”: la Community, denominata “*Elisium*” è una area/piattaforma riservata ai Clienti mediante un accesso dedicato al Sito, da effettuarsi tramite Credenziali Utente, nonché necessaria per l’accesso ai Contenuti e/o la fruizione dei Servizi esclusivi offerti da Elimobile; “**Condizioni Generali**”: le presenti condizioni generali di accesso e d’uso della Community; “**Contenuti**”: qualsiasi elemento informatico, testuale, grafico, video, visuale o sonoro presente all’interno della Community e/o dell’Area Riservata o ad essi connesso, inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il *database* e tutti i dati in esso contenuti, informazioni, software (compresi i codici sorgente), display, immagini, video, marchi, nomi, domini, denominazioni sociali, ditte ed insegne; “**Contratto**”: le condizioni generali ed il form di accettazione contenente l’adesione all’offerta, sottoscritte ed accettate dal Cliente con Elimobile per la fornitura dei Servizi Mobili; “**Credenziali Utente**”: l’indirizzo *email* e la password indicate dal Cliente in sede di registrazione per l’acquisto dei Servizi Mobili e necessarie per accedere alla Community e all’Area Riservata; “**Registrazione alla Community**”: l’operazione effettuata mediante l’utilizzo delle

Credenziali fornite all’atto dell’attivazione della SIM per la finalizzazione del rapporto tra Elimobile ed i Clienti relativamente ai Servizi Mobili, che consente l’accesso ai Contenuti e/o l’utilizzo dei Servizi della Community. Elimobile si riserva la possibilità di introdurre ulteriori modalità di registrazione alla Community; “**Regolamento elicoïn**”: il regolamento che contiene l’elenco completo, periodicamente aggiornato, degli specifici servizi, programmi fedeltà e relative condizioni specifiche delle varie tipologie di Contenuti e/o Servizi offerti dalla Community agli Utenti, dettagliatamente disciplinati. Il Regolamento è parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali; “**Servizi della Community**”: i servizi esclusivi offerti da Elimobile tramite accesso alla Community in aggiunta ai Servizi Mobili. L’elenco completo, periodicamente aggiornato, degli specifici servizi offerti dalla Community agli Utenti sono contenuti nel Sito; “**Servizi Mobili**”: i servizi di comunicazione elettronica mobile in modalità prepagata ricaricabile tramite SIM offerti da Elimobile al Cliente; “**Sito**”: il sito web www.elimobile.it e le eventuali *landing pages*, pagine promozionali e/o pagine dedicate alle azioni speciali collegate al Sito (per esempio: pagine dedicate alle petizioni, progetti speciali e così via); “**Utente**”: qualsiasi Cliente che accede ai Contenuti e/o utilizza i Servizi della Community previsti e regolati dalle presenti Condizioni Generali, che risulti già registrato sul Sito e che ha la possibilità di accedere tramite le Credenziali alla Community ed all’Area Riservata.

Articolo 2 - Uso del Sito ed accesso alla Community

2.1 L’accesso al Sito è libero. Il Sito consente all’Utente di accedere a informazioni di carattere generale, anche pubblicitarie, sui Contenuti e Servizi della Community, sulle metodologie utilizzate e sui costi delle diverse soluzioni e servizi proposti. La partecipazione alla Community da parte dell’Utente è libera, subordinata alla previa accettazione delle presenti Condizioni Generali, nonché alla compiuta attivazione dei Servizi Mobili, con accesso ed Account Utente gratuiti.

2.2 L’Utente può accedere alla Community effettuando l’accesso attraverso l’apposita sezione dedicata sul Sito. L’accesso all’Area Riservata ed alla Community è consentito esclusivamente ai Clienti di Elimobile, mediante l’utilizzo delle relative Credenziali fornite all’atto dell’attivazione della SIM e previa attivazione dei Servizi Mobili.

2.3 L’Utente si impegna ad accedere ai Contenuti e/o utilizzare i Servizi della Community con la dovuta diligenza e conformemente alle leggi applicabili e alle presenti Condizioni Generali, e sarà ritenuto responsabile di qualsiasi attività associata al suo account. Le Credenziali sono da intendersi come personali e non potranno essere trasferite a, né condivise con, terzi.

2.4 L'Utente sarà il solo responsabile di mantenere segrete le Credenziali. Non appena dovesse avere notizia o sospettare che le Credenziali non siano più segrete dovrà modificare la password d'accesso nella sua area riservata per prevenire ogni accesso non autorizzato. Elimobile non potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi sottrazione o danno derivante da accessi o usi non autorizzati degli account dell'Utente né per qualsiasi utilizzo dei Servizi proibito dalla normativa applicabile, né per eventuali perdite o danni derivanti dall'inosservanza delle disposizioni contenute in questa sezione.

Articolo 3 - Servizio di assistenza del Sito

Il servizio di assistenza, contattabile all'indirizzo email indicato sul Sito e/o al numero di assistenza clienti per i Servizi Mobili, fornirà informazioni generali all'Utente relative alla navigazione sul Sito e assistenza in caso di problemi nell'accesso alla Community.

Articolo 4 - Contenuti e i Servizi della Community

4.1 Previa accettazione delle presenti Condizioni Generali e del Regolamento elicoi, Elimobile offre agli Utenti la possibilità di accedere ai Contenuti e/o utilizzare i Servizi della Community disponibili sul Sito della stessa.

4.2 Elimobile mette a disposizione degli Utenti soluzioni e servizi migliorativi a pagamento rispetto ai Servizi base della Community indicate nel comma precedente, specificamente regolate nel Regolamento elicoi. Nel caso di acquisto di una delle soluzioni migliorative offerte, l'Utente sarà obbligato al pagamento della somma indicata nel servizio di cui ha inteso beneficiare. Qualora il Cliente non effettui tempestivamente e integralmente il pagamento dovuto, Elimobile avrà il diritto di sospendere immediatamente l'accesso al relativo account personale dell'Utente.

4.3 In ogni caso, l'Utente sarà considerato il solo ed unico responsabile dell'oggetto e del contenuto delle informazioni riportate nel Sito e/o nella Community, sia relativamente ai servizi a titolo gratuito, sia per quelli a titolo oneroso, di cui l'Utente prende atto e accetta che è il solo ed unico responsabile dichiara di aver deliberatamente scelto di usufruire di tale Servizio della Community.

4.4 Tutti i Contenuti e/o i Servizi della Community sono messi a disposizione dell'Utente unicamente per il suo uso diretto, personale, privato/individuale e purché detto uso non sia a fini di lucro e/o direttamente o indirettamente commerciale e avvenga nel pieno rispetto delle presenti Condizioni Generali. Il sistema di classificazione e di accesso ai Contenuti e/o utilizzo dei Servizi all'interno della Community è puramente indicativo e non ha valore gerarchico, è legato a diversi parametri ed i vari livelli sono regolati nel Regolamento elicoi.

Articolo 5 - Obblighi dell'Utente

5.1 L'obiettivo della Community è quello di creare uno spazio di interazione ad alto contenuto tecnologico e virtuale, di stimolo e di aiuto degli Utenti, garantendo la qualità, la pertinenza e l'affidabilità dei Contenuti e dei Servizi della Community, sia a titolo gratuito che a titolo oneroso. L'Utente si impegna ad operare all'interno della Community secondo correttezza, diligenza e buona fede, evitando comportamenti che siano anche solo potenzialmente dannosi o che possano indurre gli altri Utenti ad utilizzi difforni dalle presenti Condizioni Generali.

5.2 All'Utente è inoltre espressamente vietato, e costituisce causa di risoluzione delle presenti Condizioni Generali per suo inadempimento, con conseguente cancellazione dell'Account, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno e a ogni altro rimedio di legge, pubblicare e/o diffondere il contenuto dei Contenuti stessi e/o dei Servizi della Community, anche nei confronti e per tramite di terzi, ed in particolare quei comportamenti che: **(i)** manifestino un atteggiamento ostile, irridente o denigratorio nei confronti di Elimobile o comunque ritenuto lesivo dell'immagine aziendale; **(ii)** riproducano immagini e/o parti di progetti e/o di conversazioni e/o messaggi di posta elettronica; **(iii)** possano costituire violazione di diritti d'autore o di altri diritti di proprietà intellettuale o di diritti della personalità; **(iv)** includano informazioni notoriamente false o ingannevoli, o comunque idonee a pregiudicare il comportamento degli altri Utenti; **(v)** violino una qualsiasi disposizione di legge o un regolamento posti a tutela anche solo di privati o un ordine legittimamente impartito dalla Pubblica Autorità.

5.3 All'Utente è, inoltre, espressamente vietato e costituisce causa di risoluzione automatica delle presenti Condizioni Generali per suo inadempimento, con conseguente cancellazione dell'Account Utente, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno e a ogni altro rimedio di legge, svolgere le seguenti attività: **(i)** in qualsiasi modo rendere pubbliche informazioni personali, numeri di telefono, email, domicilio, cognome, ecc., ottenuti nell'ambito dell'accesso ai Contenuti e/o dell'utilizzo dei Servizi della Community; **(ii)** usare software o altri strumenti che interferiscano, o rischino di interferire, con una delle funzioni operative del Sito e dei Contenuti, ed in particolare che contengano *virus*, *Trojan horses*, *bot* o altro che possano danneggiare l'account degli Utenti o i sistemi del Sito o che siano destinati ad aggirare le misure tecnico-informatiche di protezione dello stesso; **(iii)** inviare email non richieste o minacce via email o in altre modalità agli altri Utenti, nonché trasmettere materiale o contenuto indesiderato o non richiesto (spam) o, più in generale, materiale ingannevole, molesto, diffamatorio, osceno o altrimenti discutibile; **(iv)** in qualsiasi modo violare i dati personali e/o i diritti della personalità di terzi; **(v)** promuovere o fornire

informazioni che possano in qualsiasi modo agevolare o comunque rendere possibili attività illegali, ovvero che possano indurre a porre in essere queste ultime o che possano comunque causare pregiudizio nei confronti di terzi, sono contrarie alle presenti Condizioni Generali o a qualsiasi legge e/o regolamento applicabile e/o possono pregiudicare gli interessi e la reputazione di Elimobile.

5.4 In ogni caso, l'Utente si obbliga a non rivendere, distribuire o in qualsiasi modo trarre profitto dall'accesso e dall'utilizzo di quanto offerto e reso disponibile nella Community. L'Utente si impegna a non utilizzare il Sito ed i Contenuti e/o i Servizi della Community per scopi di mera profilazione di altri Utenti, di marketing diretto o indiretto, di speculazione, di concorrenza, o per qualsivoglia altro scopo che sia in contrasto con l'oggetto e con i Contenuti del Sito, nonché con l'attività di Elimobile. Elimobile si riserva il diritto, senza preavviso e a sua mera discrezione, di abbreviare, modificare, rifiutare e/o rimuovere i predetti materiali, senza incorrere in alcuna responsabilità, con riserva di sospendere o eliminare l'account dell'Utente che abbia divulgato i materiali ritenuti indesiderati.

Articolo 6 - Diritti di proprietà industriale e intellettuale e riservatezza

6.1 Il Sito e tutto il contenuto della Community così come organizzato e reso fruibile sono di esclusiva proprietà di Elimobile e sono tutelati dalle norme in materia di diritto d'autore e di proprietà industriale e/o intellettuale. Resta inteso che i diritti di proprietà intellettuale e tutti i diritti relativi al marchio, alla ditta e alla piattaforma di Elimobile, nonché tutti i documenti utilizzati e/o forniti e/o prodotti da Elimobile, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le presenti Condizioni Generali, appartengono esclusivamente a Elimobile.

6.2 Il Sito e tutto il contenuto della Community è protetto dalle norme in materia di diritto d'autore, dalle leggi relative ai database, ai disegni e modelli, ai marchi e più generalmente dalle convenzioni internazionali e altre leggi che proteggono la proprietà intellettuale e i diritti esclusivi ad essa afferenti. Qualsiasi riproduzione o rappresentazione, in toto o in parte, del Contenuto, a qualsivoglia titolo, è proibita senza la preventiva autorizzazione da parte di Elimobile e, dove applicabile, dei concessionari di licenza e degli aventi diritto.

6.3 L'Utente, preso atto che la raccolta e organizzazione di dati e informazioni da parte di Elimobile, nonché i Contenuti e/o Servizi forniti dalla stessa, sono il frutto di avanzata tecnologia telematica, di rilevanti investimenti finanziari e di specializzazione nel campo delle informazioni commerciali, si impegna ad usufruire dei Contenuti e/o dei Servizi nel rispetto dei diritti esclusivi di Elimobile e dei propri fornitori e a che le disposizioni delle presenti Condizioni Generali siano

rispettate anche da eventuali dipendenti, collaboratori, consulenti ed altri aventi causa dei Clienti e degli Utenti. L'Utente pertanto non può riprodurre, distribuire, modificare, creare opere derivate, visualizzare pubblicamente, eseguire pubblicamente, ripubblicare, scaricare, archiviare o trasmettere in qualsiasi forma, in tutto o in parte, i Contenuti senza la preventiva autorizzazione di Elimobile o dei rispettivi titolari.

6.4 L'Utente riconosce di non essere autorizzato a utilizzare i Contenuti del Sito e/o della Community al di là delle funzioni proprie del Sito e/o della Community e nel rispetto delle limitazioni espressamente indicate da Elimobile.

6.5 L'Utente riconosce ad accetta che: **(i)** nessuna delle presenti Condizioni Generali ha come effetto il trasferimento della proprietà o della facoltà di fare uso di qualsiasi marchio, nome commerciale, complesso organizzato di informazioni o qualsiasi altro diritto di proprietà riconducibile al Contenuto di Elimobile e/o a eventuali diritti di terzi; **(ii)** l'uso non autorizzato dei diritti immateriali di Elimobile e dei Contenuti e/o dei Servizi di terze parti ivi presenti, oltre a violare le presenti Condizioni Generali, costituisce un atto criminale.

6.6 L'Utente si impegna a: **(i)** non fare nulla che vada in contraddizione con le presenti Condizioni Generali o che possa far sorgere offesa, in qualsiasi modo, verso Elimobile, i rispettivi aventi diritto o aventi causa, a questo titolo; **(ii)** mantenere riservate e non divulgare a terzi le notizie, in qualsiasi modo apprese, relative ai dati personali e soprattutto sensibili, ai codici sorgente, alle password di accesso, ai sistemi di elaborazione dati, al contenuto delle comunicazioni, al know-how, nonché in generale a tutte le informazioni di cui all'articolo 98 del Codice della Proprietà Industriale, di cui siano venuti a conoscenza durante, in occasione o in esecuzione dell'accesso ai Contenuti e/o utilizzo dei Servizi della Community regolati dalle presenti Condizioni Generali e dal Regolamento elicoIn.

Articolo 7 - Responsabilità di Elimobile

7.1 L'accesso ai Contenuti e ai Servizi della Community avverrà attraverso la rete Internet o, in generale, con connessioni di tipo TCP/IP mediante interfaccia Web o App Elimobile non potrà essere ritenuta, neanche in parte, responsabile per qualsiasi vizio, difficoltà, discontinuità o impossibilità di accesso ai Contenuti e/o di utilizzo dei Servizi, derivanti da qualsiasi carenza riconducibile sia al software che all'hardware dell'Utente.

7.2 Elimobile declina ogni responsabilità per fatti e/o danni e/o pregiudizi di qualsiasi natura (compresi, senza limitazione, perdita di profitti, perdita di opportunità commerciale, perdita di ricavi o risparmio, perdita di dati o costi di recupero dati perduti), che possano derivare all'Utente in conseguenza dell'utilizzo dei Contenuti e Servizi e delle relative funzionalità, dalla

consultazione dei dati o delle informazioni pubblicate e/o utilizzate sul Sito.

7.3 L'Utente prende atto e conviene che il Sito, i Contenuti e i Servizi della Community sono forniti "come sono" e/o "come disponibili" e che potrebbero essere temporaneamente inaccessibili o comunque contenere difetti ovvero presentare ritardi, senza che ciò possa dar luogo a cause di risoluzione e risarcimenti.

7.4 Elimobile declina ogni e qualsivoglia responsabilità per eventuali inadeguatezze, incompletezze, imperfezioni o incongruenze dei dati così come aggregati nei Contenuti e/o Servizi o comunque resi disponibili nel Sito, laddove essi sono il frutto della raccolta di informazioni rese disponibili pubblicamente in varie forme. In particolare Elimobile declina ogni responsabilità per eventuali rimozioni delle informazioni da parte dei legittimi titolari di ciascuna di esse. Elimobile non sarà inoltre responsabile per i danni, diretti e/o indiretti, legati alla natura e/o alla perdita dei dati e/o dei contenuti pubblicati, derivanti o correlati all'utilizzo, incapacità di utilizzo, uso non autorizzato e/o improprio da parte dell'Utente.

7.5 Fermo restando che Elimobile farà tutto ciò in suo potere per assicurare la disponibilità permanente del Sito, l'accesso al Sito potrà essere temporaneamente sospeso per delle ragioni tecniche o di manutenzione, anche senza congruo preavviso. Elimobile non garantisce che il Sito sia esente da virus e altre componenti pericolose. È compito dell'Utente prendere tutte le misure appropriate per proteggere i propri dati e/o informazioni dalla contaminazione dovuta ad attacchi informatici circolanti sulla rete Internet.

7.6 I summenzionati esoneri da responsabilità non si applicheranno esclusivamente nella misura in cui il danno risulti essere il risultato di una azione voluta e intenzionale di Elimobile o dei suoi dirigenti. A pena di decadenza, chiunque ritenga di aver subito un danno imputabile ad Elimobile dovrà notificarlo per iscritto subito dopo la sua asserita verifica nel termine di 10 giorni, decorrenti da quando, con l'utilizzo della normale diligenza, ne è venuto e/o ne sarebbe potuto venire a conoscenza. Elimobile si intenderà liberata da qualsiasi obbligazione contrattuale ed esonerata da qualsiasi responsabilità qualora le prestazioni siano rese impossibili a seguito di qualsiasi evento dovuto a caso fortuito o forza maggiore.

7.7 Mediante l'accettazione delle presenti Condizioni Generali, l'Utente è posto a conoscenza che Elimobile potrebbe utilizzare nel Sito e/o per l'accesso ai Contenuti e/o fruizione dei Servizi, software, marchi ed altri diritti ed elaborazioni di terze parti e che pertanto potrebbe rendersi necessaria una separata e specifica accettazione per la fruizione di taluni servizi. In ogni caso Elimobile non sarà responsabile di alcuna perdita o danno derivante o in qualunque modo collegato all'accesso all'uso dei Contenuti e/o Servizi della da

parte dell'Utente, ivi compresi (senza limitazione alcuna) danni per perdita di affari, perdita di utili, interruzione dell'attività, perdita di informazioni commerciali e/o qualsiasi altro tipo di perdita pecuniaria e/o violazione. L'Utente si impegna sin da ora a tenere manlevata ed indenne Elimobile da tutti i pregiudizi che possano derivare alla stessa e a terzi in conseguenza di qualsivoglia violazione, comportamento non corretto, atti o fatti posti in essere da parte dell'Utente stesso.

Articolo 8 - Termine e cancellazione dell'Account e recesso da parte dell'Utente

8.1 L'Utente potrà mantenere attivo il proprio Account per un periodo di tempo indefinito, salvo il rispetto delle eventuali obbligazioni di pagamento assunte e rimaste inevase nei confronti di Elimobile, nelle modalità e nei termini previsti nel Contratto.

8.2 Il Cliente potrà eliminare il proprio Account Utente in qualunque momento solo a seguito della disattivazione della SIM. In tal caso, nessun rimborso sarà dovuto da Elimobile per i Servizi di cui l'Utente abbia dichiarato di voler usufruire e di cui abbia già usufruito. Al momento della cancellazione dell'Account, Elimobile renderà l'Account immediatamente inaccessibile all'Utente e potrà cancellare i Contenuti precedentemente salvati dallo stesso nell'Area Riservata.

8.3 In ogni caso, Elimobile si riserva il diritto di bloccare e/o cancellare, senza preavviso e con effetto immediato, l'Account dell'Utente che: **(i)** non adempia alle relative obbligazioni di pagamento dei Servizi Mobili ai sensi del Contratto; **(ii)** non adempia alle relative obbligazioni di pagamento offerte ed accettate per l'accesso ai Contenuti e/o fruizione dei Servizi della Community; **(iii)** violi in qualsiasi modo le presenti Condizioni Generali; **(iv)** violi in qualsiasi modo il Regolamento elicoin.

8.4 Inoltre Elimobile si riserva il diritto di cancellare, senza preavviso e con effetto immediato, l'Account Utente che risulti inattivo dalla fruizione dei Servizi Mobili per un periodo non inferiore ai 12 mesi secondo quanto previsto nel Contratto. L'Utente conserva il diritto di recesso gratuito ed illimitato dai singoli Servizi della Community, ma non il diritto al rimborso della somma eventualmente già corrisposta per la fruizione degli stessi. Il recesso diverrà effettivo 30 giorni dopo la ricezione della comunicazione di recesso da parte di Elimobile.

Articolo 9 - Modifiche

9.1 Elimobile si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni Generali, anche senza apposita informazione agli Utenti nelle forme d'uso, mediante pubblicazione delle nuove condizioni nel Sito. La navigazione all'interno del Sito, ovvero la fruizione dei Servizi e/o l'accesso ai Contenuti successivamente alle modifiche di cui al periodo che precede si intendono

come consenso tacito da parte dell'Utente alle presenti Condizioni Generali così come aggiornate nella versione pubblicata ed in vigore in quel momento.

9.2 Elimobile manterrà il Sito e la Community accessibile 7 giorni alla settimana e 24 ore al giorno. Tuttavia, l'accesso al Sito ed alla Community potranno essere temporaneamente sospesi, anche senza preavviso, a causa di interventi tecnici di manutenzione, migrazione o aggiornamento, oppure a causa di interruzioni o limitazioni legate al funzionamento della rete.

9.3 Elimobile si riserva in ogni caso il diritto di sospendere in tutto o in parte l'accesso al Sito e/o alle sue funzionalità, a sua esclusiva discrezione, temporaneamente o permanentemente, restando inteso che l'accesso immediato ai Contenuti e ai Servizi della Community da parte dell'Utente è subordinato all'attivazione ed alla permanenza nella fruizione dei Servizi Mobili forniti da Elimobile al Cliente.

Articolo 10 - Varie

10.1 Le Parti concordano che le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana. Qualsiasi controversia dovesse sorgere in merito all'esistenza, alla validità, all'efficacia, all'interpretazione, alla risoluzione, al risarcimento del danno ed all'esecuzione delle Condizioni sarà di competenza esclusiva del Foro di Milano.

10.2 Per ricevere assistenza o inoltrare reclami sarà possibile rivolgersi al seguente indirizzo email: supporto@elitemobile.it. Elimobile invita e raccomanda gli Utenti a leggere attentamente l'informativa sul Trattamento dei dati personali resa ai sensi dell'articolo 13 del GDPR, che si trova nell'apposita sezione "Privacy" del Sito. L'Utente prende atto che qualora non dovesse fornire il consenso preliminare laddove richiesto, lo stesso non potrebbe accedere ai Contenuti e/o usufruire dei Servizi della Community. Per quanto riguarda l'utilizzo da parte del Sito e della Community dei cookies, si rinvia alla medesima Informativa.

10.3 Gli Utenti che abbiano individuato un qualsivoglia Contenuto che ritengono illecito, inappropriato, offensivo o volgare sono invitati a segnalarlo tempestivamente agli amministratori della Community. L'Utente è invitato ad un uso responsabile delle proprie segnalazioni.

10.4 L'invalidità o inefficacia di una qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni Generali non comporterà in nessun caso l'invalidità o l'inefficacia delle altre disposizioni.

Regolamento dell'operazione a premi denominata "Programma elicoïn" promossa da Élite Mobile S.p.A. Edizione 2022/2023

Nel presente documento sono riportate le condizioni di funzionamento, di partecipazione e di adesione da parte dei clienti della società ÉLITE Mobile S.p.A. (con sede legale in Via Restelli 3/7, Milano, Partita IVA 11717050964, capitale sociale interamente versato Euro 100.000,00, numero ROC 37111 - "Elimobile") all'operazione fedeltà denominata "Programma elicoïn Edizione 2022/2023". Il funzionamento e l'utilizzo dell'operazione sconto fedeltà, offerta in relazione al Programma elicoïn di Elimobile presuppongono e richiedono la preventiva accettazione del presente Regolamento, delle Condizioni Generali di Servizio Mobile, nonché di quelle riguardanti la Community. Elimobile potrà, in qualsiasi momento, modificare o integrare i termini del presente Regolamento, la cui versione più aggiornata sarà sempre disponibile sul Sito.

Articolo 1 - Definizioni e disposizioni generali

1.1 Nel presente Regolamento, i termini indicati con la lettera maiuscola avranno il seguente significato: **"Acquisti Qualificanti"**: tutti gli acquisti dei Servizi Mobili, dei Contenuti e/o Servizi della Community eseguiti dagli Iscritti per i quali è previsto il riconoscimento di elicoïn. L'elenco completo, periodicamente aggiornato, degli Acquisti Qualificanti, nonché i termini e le condizioni speciali dei singoli contenuti sono di volta in volta comunicati da Elimobile in relazione ai singoli Servizi Mobili, Contenuti e/o Servizi della Community; **"Area Personale"**: la sezione del Sito e dell'app Elimobile riservata ai Clienti, alla quale è possibile accedere mediante le Credenziali; **"Catalogo Premi elicoïn"**: il catalogo premi online, che potrà essere messo a disposizione alle date indicate dal Programma elicoïn; **"Cliente"**: qualsiasi Cliente utilizzatore dei Servizi Mobili che abbia già accettato le presenti Condizioni Generali registrandosi sul Sito mediante l'apposito form di registrazione, instaurando così un rapporto contrattuale con Elimobile per la fruizione dei Servizi Mobili; **"Community"**: la Community, denominata "elisium", è una area/piattaforma riservata ai Clienti mediante un accesso dedicato al Sito, da effettuarsi tramite Credenziali Utente, nonché necessaria per l'accesso ai Contenuti e/o la fruizione dei Servizi esclusivi offerti da Elimobile ai Clienti; **"Comunicazioni"**: tutte le comunicazioni relative al Programma elicoïn, di volta in volta pubblicate sul Sito e/o sugli altri mezzi di comunicazione del Programma elicoïn; **"Contenuti"**: qualsiasi elemento informatico, testuale, grafico, video, visuale o sonoro presente all'interno della Community o ad essi connesso, inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il database e tutti i dati in esso contenuti, informazioni, software (compresi i codici sorgente), display, immagini, video, marchi,

nomi, domini, denominazioni sociali, ditte ed insegne; **"Conto elicoïn"**: un conto elettronico tenuto e amministrato da Elimobile che contiene gli elicoïn accreditati e disponibili; **"Contratto"**: le condizioni generali ed il form di accettazione contenente l'adesione all'offerta, sottoscritte ed accettate dal Cliente con Elimobile per la fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mobile in modalità prepagata ricaricabile tramite SIM; **"Credenziali"**: l'indirizzo email e la password indicate dal Cliente in sede di registrazione per l'acquisto dei Servizi Mobili e necessarie per accedere alla Community, all'Area Personale e al Programma elicoïn; **"elicoïn"**: l'unità di misura del Programma elicoïn; **"Iscritto"**: la persona fisica in qualità di Cliente aderente e partecipante al Programma elicoïn, in virtù della sua adesione e accettazione del presente Regolamento; **"Premi"**: i premi ottenibili utilizzando gli elicoïn accumulati secondo le modalità esposte nel presente Regolamento, sul Sito e/o nelle Comunicazioni, costituiti da sconti sul prezzo dei Servizi Mobili, dei Contenuti e/o dei Servizi della Community; **"Programma elicoïn"**: l'omonima operazione a premi volta a fidelizzare i Clienti, con durata dal 16 maggio 2022 al 15 maggio 2023 regolata dal presente Regolamento e dai relativi allegati; **"Regolamento"**: l'insieme di norme e regole contenute nel presente documento, sul Sito e/o nelle Comunicazioni, che disciplinano il funzionamento del Programma elicoïn; **"Servizi della Community"**: i servizi esclusivi offerti da Elimobile nella Community. L'elenco completo, periodicamente aggiornato, degli specifici servizi offerti dalla Community agli Utenti, nonché i termini e le condizioni dei singoli Contenuti sono di volta in volta comunicati da Elimobile; **"Servizi Mobili"**: servizi di comunicazione elettronica mobile prepagati offerti da Elimobile e sottoscritti dal Cliente contenuti, descritti e disciplinati nel Contratto; **"Sito"**: il sito web www.elimobile.it di Elimobile; **"Titolare del trattamento"**: Elimobile ai sensi dell'articolo 4 n. 7 del GDPR.

1.2 Il presente Regolamento disciplina esclusivamente il funzionamento dell'operazione di fidelizzazione e la partecipazione dell'Iscritto al Programma elicoïn è gratuita e soggetta all'accettazione integrale del presente Regolamento.

1.3 Elimobile si riserva, in qualunque momento, il diritto di modificare, in tutto o in parte, il presente Regolamento, le modalità e le condizioni di partecipazione dell'Iscritto al Programma elicoïn, i Premi, le Tabelle di accumulo, il Conto elicoïn, il sistema di accumulo degli Acquisti Qualificanti. Ogni modifica o integrazione sarà tempestivamente comunicata agli Iscritti mediante pubblicazione sul Sito e/o attraverso

le Comunicazioni. Fatto salvo il diritto di recesso di cui al successivo articolo 9 del Regolamento, gli Iscritti non hanno diritto a richiedere alcun rimborso o risarcimento nei confronti di Elimobile, in relazione a modifiche obbligatorie per legge o comunque conformi alla normativa applicabile. Per ulteriori informazioni sul Programma elicoïn, è possibile consultare l'area elicoïn all'interno del Sito oppure chiamare il Servizio Clienti ai numeri telefonici indicati sul Sito e/o nelle Comunicazioni.

1.4 In caso di discordanza tra le previsioni delle Condizioni Generali di Contratto, del Regolamento di accesso alla Community elisium e del presente Regolamento, avranno prevalenza le disposizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto

Articolo 2 - Destinatari

I destinatari del Programma elicoïn sono tutti i Clienti che, previa adesione ed accettazione del presente Regolamento, risulteranno iscritti al Programma elicoïn ed effettueranno Acquisti Qualificanti in base alle condizioni indicate nel presente Regolamento o secondo i termini e le modalità riportati sul Sito e/o nelle Comunicazioni.

Articolo 3 - Condizioni di adesione e partecipazione per gli Iscritti

3.1 Possono partecipare al Programma elicoïn tutti i Clienti e l'iscrizione al Programma elicoïn prevede la presa visione e l'accettazione integrale del presente Regolamento. Per partecipare al Programma elicoïn è necessario avere una SIM attiva con canone mensile in corso di validità. In caso di mancato rinnovo del canone mensile l'Iscritto non potrà utilizzare i propri elicoïn all'interno della Community ma solamente per il rinnovo del canone mensile se previsto dal Regolamento.

3.2 Ogni iscrizione è nominativa e legata al servizio mobile sottoscritto dal Cliente. L'Iscritto garantisce la correttezza di tutte le informazioni fornite a Elimobile e ne è il solo responsabile. Non è possibile l'iscrizione di più persone con medesimo Conto elicoïn condiviso. In presenza di o Conti elicoïn intestati ad uno stesso Iscritto, Elimobile provvederà a gestire i conti separatamente e non è possibile il trasferimento di elicoïn da un conto all'altro.

3.3 L'Iscritto è l'unico responsabile della segretezza delle Credenziali e del Codice elicoïn ed Elimobile non sarà in alcun modo responsabili per il loro utilizzo fraudolento.

3.4 Il Conto elicoïn, elettronico tenuto e amministrato da Elimobile, appartiene a ciascun Iscritto, è personale e nominativo e, in quanto tale, non sarà possibile disporre o utilizzare gli elicoïn accumulati da parte di nessun'altra persona diversa dall'Iscritto, inclusi gli eredi. In caso di decesso dell'Iscritto è richiesto agli eventuali eredi l'invio della relativa documentazione

per permettere la cancellazione della iscrizione e l'annullamento dell'iscrizione.

3.5 Elimobile si riserva la facoltà di offrire iniziative promozionali a determinati gruppi di Clienti. Attraverso la partecipazione a tali iniziative promozionali l'Iscritto può ricevere una serie di benefici diversi rispetto a quanto previsto dal Programma elicoïn.

3.6 Elimobile si riserva il diritto di negare la partecipazione al Programma elicoïn a coloro che non soddisfano i requisiti previsti dal presente Regolamento o di escludere gli stessi dal Programma elicoïn, qualora la carenza dei predetti requisiti venga successivamente riscontrata. Qualora l'iscrizione o la partecipazione al Programma elicoïn risulti non conforme alle previsioni vigenti del Regolamento, Elimobile si riserva a facoltà di revocare l'iscrizione dell'Iscritto e di cancellare gli elicoïn accumulati e non ancora utilizzati al momento in cui la revoca viene comunicata, nonché di annullare eventuali Premi ottenuti in precedenza e non ancora fruiti e presenti nell'Area Personale elicoïn.

3.7 L'Iscritto delle precedenti edizioni del Programma elicoïn resta iscritto di diritto all'edizione successiva del Programma elicoïn, anche in caso di sostituzione dello stesso con altro Programma elicoïn avente contenuto analogo, fatta salva la sua facoltà di esercitare il proprio diritto di recesso. L'Iscritto ha diritto di recedere dal Programma elicoïn in ogni momento con le modalità indicate all'articolo 9 del presente Regolamento. In tal caso, l'Iscritto avrà la possibilità di utilizzare gli elicoïn accumulati fino a quel momento per richiedere un Premio; gli eventuali elicoïn residui verranno cancellati al momento del recesso.

Articolo 4 - Gli elicoïn per gli Iscritti

4.1 Gli elicoïn costituiscono l'unità base di calcolo utilizzata da Elimobile per il Programma elicoïn e l'Iscritto accumula elicoïn ogni qual volta effettuerà un Acquisto Qualificante.

4.2 L'ammontare degli elicoïn accumulati dall'Iscritto è specificato nel Conto elicoïn, disponibile nell'Area Personale elicoïn nel Sito. L'ammontare degli elicoïn riconosciuti per ogni Acquisto Qualificante è indicato nelle Tabelle di accumulo elicoïn, specificamente indicanti al momento dell'acquisto da parte dell'Iscritto del singolo Servizio e/o Contenuto l'ammontare degli elicoïn che verrà successivamente accreditato. Il contenuto di tali tabelle è valido esclusivamente per i periodi indicati nel Sito.

4.3 In caso di mancato accredito degli elicoïn, l'Iscritto avrà diritto successivamente all'accumulo degli stessi effettuando la relativa richiesta entro 30 giorni successivi all'effettuazione dell'Acquisto Qualificante, secondo le modalità specificate sul Sito e/o nelle Comunicazioni.

4.4 L'acquisto e il trasferimento di elicoïn tra Conti diversi non è ammesso.

4.5 Elimobile si riserva la facoltà di porre in essere iniziative particolari in base ai quali erogare elicoi anche a titolo diverso ed ulteriore, rispetto ai casi previsti dal presente Regolamento. Di tali iniziative verrà data comunicazione sul Sito e/o nelle Comunicazioni. Alcuni Contenuti e/o Servizi della Community di Elimobile e fruibili a livelli tariffari/di prezzo già scontati possono non rientrare nell'ambito degli Acquisti Qualificanti e pertanto non attribuire alcun diritto all'accredito di elicoi. In ogni caso, se l'Acquisto Qualificante è effettuato mediante l'utilizzo di Premi, quest'ultimo non dà diritto ad alcun accredito di elicoi. Elimobile si riserva comunque il diritto di attribuire elicoi a fronte di tali livelli di prezzo in occasione di specifiche campagne promozionali di cui verrà data adeguata comunicazione agli Iscritti.

4.6 Gli elicoi non possono essere negoziati dagli Iscritti né messi all'asta o convertiti in denaro. È altresì vietata l'intermediazione di acquisto o vendita di elicoi, il trasferimento di elicoi e l'acquisto di elicoi se non espressamente previsto dalle regole del Programma elicoi pubblicate sul Sito e/o nelle Comunicazioni. L'Iscritto non può vendere o permutare in alcun modo i propri elicoi se non nei casi espressamente previsti dal presente Regolamento e riportati nel Sito e/o nelle Comunicazioni. Altresì l'Iscritto non può vendere o permutare i vantaggi e benefici ottenuti nell'ambito del Programma elicoi se non nei casi espressamente previsti dal presente Regolamento e/o riportati nel Sito e/o nelle Comunicazioni.

4.7 Gli elicoi accumulati dall'Iscritto vengono riportati su apposito Conto elicoi disponibile sul Sito. È responsabilità dell'Iscritto verificare la situazione del proprio Conto elicoi ed eventuali reclami potranno essere accolti solo se riferiti alle attività del mese precedente la data del reclamo. Decorso il termine di un mese dall'ultima attività di aggiornamento del Conto elicoi, quest'ultimo si considera approvato. Resta in ogni caso ferma la facoltà per Elimobile di non riconoscere o cancellare in ogni momento eventuali elicoi accreditati erroneamente.

4.8 Trascorso un periodo di 12 mesi, durante il quale l'Iscritto non abbia effettuato alcun Acquisto Qualificante, gli elicoi non utilizzati si considereranno scaduti ed Elimobile li cancellerà dal Conto elicoi dell'Iscritto. È responsabilità dell'Iscritto verificare la data di scadenza dei propri elicoi. Elimobile non è tenuta a comunicare la cancellazione degli elicoi effettuata in conformità a quanto sopra previsto. Gli elicoi non utilizzati si considereranno scaduti in caso di disattivazione della SIM o di portabilità del numero verso altro operatore.

4.9 La presente operazione a premi consente di accumulare elicoi fino alla scadenza del 15/05/2023. I Premi potranno essere richiesti dall'Iscritto entro il 15/07/2023, e saranno disponibili all'avente diritto contestualmente.

Articolo 5 - Meccanismo di fedeltà

5.1 Gli Iscritti possono accumulare gli elicoi mediante gli Acquisti Qualificanti, indicati espressamente come tali nel Sito e per i quali è prevista e specificamente indicata la relativa Tabella di accumulo elicoi.

5.2 La presente iniziativa, che è assimilabile ad una mera offerta di sconti immediati, consente l'immediatezza dell'esigibilità per l'Iscritto delle somme corrispondenti agli sconti accumulati e regolati dal successivo articolo. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo e fatta salva la possibilità per Elimobile di attivare ulteriori meccanismi di riconoscimento degli elicoi, saranno considerati Acquisti Qualificanti: **(i)** l'attivazione di offerte tariffarie attive e paganti, ed ogni successivo rinnovo mensile dei Servizi Mobili di Elimobile; **(ii)** l'acquisto di Carte Servizi; **(iii)** la domiciliazione bancaria dell'offerta del Cliente su carta di credito; **(iv)** il meccanismo del c.d. "Member gets Member" (c.d. porta un amico); **(v)** il periodo di anzianità del Cliente con la propria offerta Servizi Mobili, mantenuta costantemente attiva; **(vi)** altre varie attività di interazione con la Community (Challenges, Tag, etc..), l'utilizzo dell'app Run with me, nonché al momento del completamento di una intera serie di Contenuti o di corsi di formazione.

Articolo 6 - I Premi

6.1 Gli elicoi accumulati nell'ambito del Programma elicoi possono essere utilizzati dagli Iscritti per richiedere i Premi meglio dettagliati da Elimobile sul Sito. Elimobile si riserva altresì la facoltà di definire iniziative per l'assegnazione di Premi o utilizzo degli elicoi di durata limitata, riservate solo agli Iscritti ed offrire altri Premi o altre possibilità di utilizzo degli elicoi esponendo le relative condizioni sul Sito.

6.2 Gli Iscritti potranno scegliere tra varie opzioni di utilizzo dei Premi, inclusi in via esemplificativa e non esaustiva l'utilizzo degli stessi per i medesimi Acquisti Qualificanti indicati nel precedente articolo 5, nonché per i seguenti Servizi Mobili, Contenuti e/o Servizi della Community, offerti da Elimobile, ed, in ogni caso, limitatamente a quei Contenuti e/o Servizi resi da Elimobile e disponibili sul Sito, tra cui: **(i)** l'accesso a Contenuti video e di formazione, **(ii)** l'accesso ad eventi esclusivi Elimobile; **(iii)** l'acquisto dal Catalogo Premi elicoi; **(iv)** la partecipazione ad attività ed iniziative riservate nella Community.

Articolo 7 - Regole di condotta e sanzioni

7.1 La partecipazione dell'Iscritto al Programma elicoi è subordinata al rispetto di tutte le condizioni ed alle regole di condotta riportate nel presente Regolamento. In particolare, è vietato all'Iscritto di tenere qualsiasi condotta impropria che si traduca in un atteggiamento indecoroso, irrispettoso o molesto nei confronti di dipendenti di Elimobile.

7.2 L'iscritto non può in alcun modo falsificare o alterare i dati che riguardano la sua partecipazione al Programma elicoïn, né rilasciare dichiarazioni o fornire indicazioni mendaci o fuorvianti al fine di acquisire vantaggi allo stesso non spettanti. All'iscritto sono vietate tutte le condotte censurate dal presente Regolamento. In particolare, è vietata qualsiasi forma di cessione di elicoïn, fatti salvi i casi espressamente previsti dal presente Regolamento. Non è altresì consentito l'acquisto o la vendita dei Premi, né la fruizione o l'acquisizione non autorizzata degli stessi.

7.3 Elimobile si riserva la possibilità di effettuare, in qualsiasi momento e senza preavviso, controlli sull'iscritto, sul Conto elicoïn ed in particolare su tutto ciò che riguardi il corretto accumulo degli elicoïn e l'utilizzo dei Premi. Inoltre, Elimobile si riserva la facoltà di richiedere eventuali danni derivanti dall'uso non corretto delle Credenziali, e degli elicoïn o dei Premi.

7.4 Elimobile si riserva la facoltà di escludere l'iscritto dal Programma elicoïn e cancellare gli elicoïn accumulati, ma non ancora utilizzati al momento in cui l'esclusione viene comunicata, e di annullare eventuali Premi ottenuti in precedenza e non ancora fruiti, qualora l'iscritto non rispetti tutte le condizioni del presente Regolamento e/o la sua condotta risulti non aderente allo stesso o non conforme alle norme di legge, al Contratto o, più in generale, a qualsiasi altra norma o previsione applicabile o comunque idonea a procurare un danno a Elimobile. Inoltre, Elimobile qualora emergano indizi oggettivi per l'esistenza di una giusta causa, ha la facoltà di sospendere la partecipazione al Programma elicoïn dell'iscritto per il tempo necessario per gli accertamenti del caso. Nelle more degli accertamenti è possibile che all'iscritto in questione non sia consentito di utilizzare gli elicoïn o beneficiare dei vantaggi e dei servizi associati al Programma elicoïn.

7.5 Qualsiasi abuso o violazione delle norme del presente Regolamento, frode o dichiarazione mendace sono soggetti alle opportune azioni amministrative e/o legali da parte delle autorità governative competenti e di Elimobile.

Articolo 8 - Trattamento dei dati personali

Elimobile, nella sua qualità di Titolare del trattamento dei dati, pone la massima attenzione alla sicurezza e alla riservatezza dei dati personali degli Iscritti che saranno raccolti e trattati nel rispetto delle disposizioni del GDPR. Per maggiori informazioni, è disponibile sul Sito l'informativa privacy del Programma elicoïn.

Articolo 9 - Recesso dal Programma elicoïn

In qualsiasi momento l'iscritto può recedere dal Programma elicoïn inviando comunicazione scritta via PEC a servizioclientielimobile@pec.elitemobile.it, indicando le Credenziali e fornendo la copia di un documento di identità in corso di validità, in assenza del quale non sarà possibile evadere la richiesta di recesso.

Gli eventuali elicoïn eventualmente presenti sul Conto elicoïn e non utilizzati, verranno automaticamente cancellati al momento della chiusura del Conto stesso.

Articolo 10 - Sospensione o cessazione anticipata del Programma elicoïn

10.1 Elimobile potrà sospendere temporaneamente o porre fine al Programma elicoïn prima della scadenza per giusta causa, in conformità agli articoli 1989 e seguenti del Codice civile. Elimobile comunicherà agli Iscritti la sospensione temporanea del Programma elicoïn o la cessazione anticipata, attraverso il Sito e/o nelle Comunicazioni. In caso di cessazione anticipata Elimobile si impegna a fare quanto ragionevolmente possibile per darne comunicazione agli Iscritti con almeno trenta (30) giorni di preavviso, mentre la sospensione potrà essere comunicata immediatamente dopo il sopravvenire della stessa, restando inteso che Elimobile si adopererà al fine di comunicare entrambe agli Iscritti con il più ampio anticipo possibile. Per esigenze tecniche di elaborazione dati, Elimobile si riserva la facoltà di sospendere in via temporanea il meccanismo di fedeltà per un periodo non superiore a 6 settimane dall'accredito degli elicoïn stessi, dandone comunicazione sul Sito o mediante altra apposita Comunicazione

10.2 In caso di cessazione anticipata del Programma elicoïn gli Iscritti potranno utilizzare gli elicoïn accumulati entro i successivi 30 (trenta) giorni salvo il caso di impossibilità sopravvenuta nell'erogazione dei Premi. Gli Iscritti resteranno iscritti di diritto alla nuova edizione del Programma elicoïn o al nuovo Programma elicoïn avente contenuto analogo, fatto comunque salvo il diritto degli Iscritti di esercitare il diritto di recesso di al presente Regolamento. La comunicazione della nuova edizione del Programma elicoïn o della sua sostituzione con altro Programma elicoïn verrà effettuata agli Iscritti attraverso il Sito e/o nelle Comunicazioni.

Articolo 11 - Rinvio e conflitto di norme

11.1 Tutti i diritti e gli obblighi derivanti dal Regolamento del Programma elicoïn sono disciplinati dal diritto italiano. Qualsiasi controversia dovesse sorgere in merito all'esistenza, alla validità, all'efficacia, all'interpretazione, alla risoluzione, al risarcimento del danno ed all'esecuzione delle Condizioni sarà di competenza esclusiva del Foro di Milano. L'invalidità o inefficacia di una qualsiasi disposizione del presente Regolamento non comporterà in nessun caso l'invalidità o l'inefficacia delle sue altre disposizioni.

11.2 Per ricevere assistenza o inoltrare reclami sarà possibile rivolgersi al seguente indirizzo PEC: servizioclientielimobile@pec.elitemobile.it.