

CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE DIMENSIONE

1

1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di Dimensione S.r.l. ("DIMENSIONE") del servizio di fornitura di servizi di telefonia mobile denominato Dimensione (il "Servizio"), descritto sul sito www.dimensione.com. Il Servizio è offerto e fornito da DIMENSIONE alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali ed agli esercizi commerciali (il "Cliente"/i "Clienti"). Per "Contratto" si intende l'accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra DIMENSIONE e il Cliente, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dall'offerta commerciale, da ogni altro eventuale allegato all'offerta, nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva Proposta commerciale da parte di DIMENSIONE ed accettata dal Cliente. Il Contratto ha valore di offerta al pubblico da parte di DIMENSIONE. Per "Servizio" si intende qualsiasi prestazione fornita da DIMENSIONE a seguito dell'avvenuta richiesta di attivazione di ciascun Servizio da parte del Cliente. La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi DIMENSIONE sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", disponibile presso la sede legale

della Società e pubblicato sul sito www.dimensione.com. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e tariffe è consultabile sul sito www.dimensione.com, nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

2. SERVIZIO E UTILIZZO DELLA SIM

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

2.2 Le reti di DIMENSIONE e dei suoi partner sono condivise tra tutti i Clienti. La fornitura, le prestazioni e l'ampiezza di banda del Servizio potranno variare in ragione, tra l'altro, del numero di utenti simultaneamente collegati alla rete, del luogo di utilizzo, del dispositivo utilizzato, degli ostacoli presenti tra la rete e il dispositivo mobile, e dell'utilizzo simultaneo di diversi servizi. 2.3 Per preservare integrità e sicurezza della rete, ed evitarne il congestionamento, nonché per ottimizzare

l'accesso alle risorse di rete per tutti i Clienti, DIMENSIONE potrà implementare, temporaneamente e in maniera non discriminatoria, alcune procedure di gestione del traffico e di utilizzo di risorse fisiche della propria rete che potranno avere un impatto sulla velocità di navigazione e/o sulla qualità dei contenuti video.

2.4 Il Servizio include la fruizione del traffico dati in modalità hotspot, tramite condivisione di una password. In tale caso, alcuni siti o aree riservate al Cliente potrebbero essere accessibili a chi fruisce dell'hotspot. DIMENSIONE non sarà responsabile per la non corretta condivisione della password di accesso all'hotspot da parte del Cliente/Utente.

2.5 Ai Clienti verrà fornita una SIM che sarà attivata da DIMENSIONE entro 14 giorni dalla consegna (anche tenuto conto del relativo standard di qualità indicato nella Carta dei Servizi), ferma restando la possibilità di tempistiche diverse qualora sia richiesta la portabilità del numero mobile.

In caso di acquisto sul Sito Internet, la SIM è attivata dal Cliente sulla relativa Area Personale, previa esecuzione da parte del Cliente delle procedure di identificazione personale previste dalla normativa vigente; fermo restando l'obbligo del Cliente di effettuare le predette procedure di identificazione, decorsi 14 giorni dalla data

della consegna (come attestata dal corriere) ovvero dalla data di sottoscrizione del Servizio in caso di SIM integrata nel dispositivo, la SIM sarà attivata automaticamente.

2.6 La SIM è strettamente personale e destinata esclusivamente all'utilizzo del Servizio, in un dispositivo per comunicazioni mobili personali compatibile con gli standard tecnici della rete di DIMENSIONE e dei suoi operatori partner.

2.7 La SIM resterà di esclusiva proprietà di DIMENSIONE e il Cliente manterrà l'obbligo di custodirla, anche al fine di evitare qualsiasi utilizzo per finalità non consentite o non autorizzate dal Contratto o dalla legge.

2.8 Al momento della consegna della SIM, verranno forniti al Cliente i codici personali PIN e PUK di ciascuna SIM, di cui il Cliente sarà responsabile della custodia. La/e Carta/e SIM ed i relativi Codici PIN e PUK sono strettamente personali e non possono essere ceduti a terzi. È vietato qualsiasi intervento, ivi compresa la duplicazione, sui codici di identificazione tecnica impressi sulla Carta SIM, nonché la manomissione e l'utilizzo della Carta SIM per scopi fraudolenti.

In caso di smarrimento, furto, clonazione o uso fraudolento o non autorizzato della SIM, del Cliente dovrà darne immediatamente

comunicazione a DIMENSIONE, così da consentire la sospensione del Servizio. DIMENSIONE fornirà una nuova SIM solo previa esibizione di denuncia sporta alle competenti Autorità, il cui costo potrà essere addebitato secondo quanto previsto in merito ai prezzi e tariffe indicati nel sito di DIMENSIONE. Il Contratto resterà comunque in vigore e il corrispettivo del Servizio rimarrà dovuto.

3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1 La sottoscrizione del Servizio potrà essere effettuata sul Sito Internet, anche presso i punti vendita DIMENSIONE, nonché presso i distributori autorizzati DIMENSIONE da Clienti che abbiano compiuto il diciottesimo anno d'età. DIMENSIONE si riserva di assumere eventuali ulteriori informazioni prima di accettare o di non dare del tutto esecuzione al Servizio quando: a) il Cliente non risulti avere debitamente documentato la propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e i relativi poteri; b) il Cliente sia stato precedentemente inadempiente nei confronti di DIMENSIONE; c) l'erogazione del Servizio risulti impossibile o eccessivamente difficoltosa per qualsiasi motivo di natura tecnica od organizzativa; d) il Cliente svolga attività di invio massivo di comunicazione, di call center, sondaggi, pubblicità, telemarketing e necessità di una quantità di traffico e/o di SMS che sia incompatibile con

l'uso che può concedere DIMENSIONE; e) il Cliente sia stato condannato per il reato di sostituzione di persona (Art. 494 c.p.), commesso al fine della sottoscrizione di un contratto di fornitura di servizi di telefonia mobile d) il Cliente che abbia fornito documentazione falsa o alterata oppure dati non rispondenti al vero e/o si sia reso responsabile di falsa dichiarazione in sede di sottoscrizione del presente contratto. DIMENSIONE comunicherà e motiverà al Cliente l'eventuale rifiuto.

3.2 In caso di esito positivo delle verifiche di DIMENSIONE, Il Cliente riceverà conferma della conclusione del Contratto via e-mail o via SMS. Nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, il Cliente avrà a disposizione un periodo di ripensamento di 14 giorni a partire dalla conclusione del Contratto, durante il quale potrà recedere dallo stesso comunicando chiaramente la volontà di recedere secondo le modalità di cui all'art. 7. Su espressa richiesta del Cliente, la fornitura del Servizio (inclusa la portabilità del numero, se richiesta) potrà essere avviata prima della scadenza del suddetto periodo di ripensamento.

3.3 In caso di esercizio del recesso entro il termine dei 14 giorni di ripensamento dopo che il Contratto abbia avuto esecuzione su richiesta del Cliente, DIMENSIONE addebiterà al Cliente un importo

proporzionale al Servizio fornito fino al momento in cui ha ricevuto la comunicazione del recesso, utilizzando gli stessi mezzi di pagamento usati dal Cliente per il pagamento iniziale, salvo espressa indicazione di un diverso mezzo di pagamento.

3.4 In caso, invece, di esercizio del recesso entro il termine dei 14 giorni di ripensamento e in assenza di richiesta di attivazione del Servizio prima di tale scadenza, DIMENSIONE rimborserà ogni importo pagato dal Cliente in relazione al Contratto, entro e non oltre 14 giorni dalla data in cui ha ricevuto la comunicazione del recesso, secondo le medesime modalità di cui sopra.

3.5 I Clienti possono richiedere la portabilità del numero da un altro operatore a DIMENSIONE (e il trasferimento del credito residuo sulla nuova SIM), secondo le modalità e i termini indicati nelle Condizioni Generali del Servizio di Portabilità del Numero Mobile, fornite al Cliente al momento della richiesta di portabilità. La richiesta di portabilità comporta la risoluzione del contratto relativo al numero oggetto di portabilità, e l'esercizio del diritto di ripensamento di cui sopra non determinerà l'automatico ripristino del contratto relativo al numero portato.

4. CONDIZIONI ECONOMICHE: CORRISPETTIVI FATTURAZIONE E PAGAMENTI

4.1 Per il Servizio erogato, il Cliente verserà a DIMENSIONE il canone corrispondente alla tipologia di servizio prescelto. I prezzi del Servizio sono indicati nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del Sito Internet.

4.2 Al riguardo DIMENSIONE emetterà fattura per i soli clienti Business in formato elettronico, disponibile presso l'area riservata del Cliente e ivi scaricabile in qualsiasi momento.

4.3 Il corrispettivo mensile per la fornitura del servizio sarà pagato, nelle 24 ore precedenti all'attivazione o rinnovo dell'offerta, mediante addebito automatico sul credito telefonico della SIM, oppure con ricarica automatica del credito telefonico effettuata direttamente sulla carta di debito o sulla carta di credito o altri metodi accettati da Dimensione sull'area riservata del cliente.

4.4 Decorso inutilmente il termine per il pagamento del corrispettivo, DIMENSIONE provvederà a diffidare il Cliente a corrispondere l'importo dovuto comprensivo degli interessi di mora maturati entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal ricevimento della diffida.

4.5 Decorso inutilmente il termine di cui al precedente 4.4 senza che sia intervenuto il pagamento, DIMENSIONE avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c..

4.6 I Clienti potranno ricaricare il proprio credito telefonico attraverso diversi canali, secondo le modalità e i limiti indicati sul Sito Internet, e riceveranno conferma dell'avvenuta ricarica via SMS. Il credito telefonico non è soggetto ad alcuna scadenza d'uso ed il Cliente potrà conoscere il suo ammontare residuo attraverso le modalità gratuite indicate anche nella Carta dei Servizi.

4.7 Qualora la ricarica automatica effettuata tramite addebito su carta di debito o di credito o altri metodi accettati da Dimensione sull'area riservata del cliente non sia andata a buon fine (per qualsiasi ragione), il corrispettivo mensile sarà addebitato sul credito della SIM.

4.8 In caso di credito insufficiente per coprire il corrispettivo mensile, le chiamate, gli SMS, e il traffico dati saranno addebitati secondo le tariffe base (PPU) indicate nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria. Nello specifico il cliente accetta che il mancato rinnovo del piano per credito insufficiente comporta l'applicazione della tariffa di 30 cent/min per le chiamate, 30 cent/sms per gli SMS (oltre IVA per i soli

clienti Business) e il blocco della componente dati, fino al nuovo rinnovo dell'offerta sottoscritta, o all'acquisto di opzioni dati aggiuntive, proposte all'interno dell'area riservata o dell'app Dimensione. 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.

4.9 Il costo di eventuali servizi aggiuntivi e/o opzionali (non coperti dal corrispettivo mensile, inclusi i servizi a sovrapprezzo ex decreto Min. Com.145/2006) sarà addebitato sul credito della SIM. Le chiamate, gli SMS, e il traffico dati eccedenti le soglie mensili specificate nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria saranno addebitati sul credito telefonico della SIM secondo le tariffe base indicate nella sezione dedicata ai prezzi così come riportata al precedente punto 4.8. Qualora, per qualsiasi motivo, il Cliente abbia utilizzato il Servizio per un importo superiore a quello addebitato, Dimensione potrà addebitare l'importo corrispondente al traffico aggiuntivo, fatto salvo ogni suo ulteriore diritto.

5. OBBLIGAZIONI E GARANZIE DA PARTE DEL CLIENTE

5.1 Il Cliente comunica a DIMENSIONE i propri dati personali esatti e le informazioni sugli strumenti bancari di pagamento al momento della sottoscrizione del Contratto,

nonché le relative modifiche per l'intera durata del Contratto.

5.2 È severamente vietato ogni utilizzo del Servizio e/o della SIM non conforme (in tutto o in parte) alle loro caratteristiche, funzioni e/o finalità, o in violazione di qualsiasi normativa o obbligazione contrattuale, inclusi i seguenti utilizzi della SIM: all'interno di dispositivi che non siano destinati ad un utilizzo del servizio per fini personali; uso fraudolento o illecito, o con finalità fraudolente o illecite; uso per finalità diverse da quelle di comunicazioni personali; uso finalizzato alla selezione automatica o continuativa di numeri; uso, a titolo gratuito o oneroso, come strumento di re-routing, connessione o rivendita di traffico (chiamate vocali, SMS o dati); uso attraverso unità radio; invio di messaggi indesiderati (spam), e qualsiasi altra molestia o abuso nei confronti di terzi.

5.3 Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati forniti al momento dell'attivazione del Servizio per l'esecuzione del presente Contratto e terrà DIMENSIONE indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

5.4 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne DIMENSIONE da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o

anomalo del Servizio, anche qualora causato da terzi, nonché da ogni pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta di risarcimento danni, avanzata nei confronti di DIMENSIONE che trovi causa o fondamento in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione delle disposizioni previste dalle presenti Condizioni Generali di Contratto

5.5 Il Cliente si impegna ad utilizzare la SIM in apparati conformi alla normativa vigente e recanti la marchiatura CE, senza violare le leggi vigenti ovvero per finalità illecite, abusive o fraudolente. E' onere del Cliente informare gli eventuali utilizzatori finali in merito alle disposizioni del presente articolo garantendone il rispetto, e tenendo in ogni caso manlevata DIMENSIONE da ogni utilizzo illecito.

5.6 La Carta SIM può essere utilizzata dal Cliente con telefoni EDGE, GSM, UMTS, HSDPA, 4G e 5G e con ogni tecnologia che diverrà eventualmente disponibile e supportata da DIMENSIONE, e consente: a) di effettuare e ricevere chiamate e videochiamate, nonché di inviare e ricevere messaggi SMS, in ambito nazionale e dall'Italia verso l'estero, b) di effettuare traffico dati per la navigazione Internet. Per la fruizione del servizio dati prepagato, la Carta SIM consente di effettuare traffico dati attraverso tablet su rete EDGE/GSM/GPRS/UMTS/HSDPA/4G e ogni

successiva tecnologia disponibile. Alla SIM è associato almeno un numero.

5.7 E' vietato l'utilizzo delle SIM all'interno di router o di qualsiasi altro dispositivo idoneo a fornire connessione dati presso la propria abitazione e/o azienda e/o comunque all'interno di dispositivi che non siano destinati a comunicazioni tra singole persone fisiche. (A titolo esemplificativo e non esaustivo: apparati call center, SIM box, centralini e altri apparati o sistemi analoghi).

5.8 Il Cliente manterrà indenne DIMENSIONE da ogni utilizzazione illecita e/o lesiva di terzi. Qualora non diversamente pattuito tra le Parti, il Servizio è riservato al Cliente, con espresso divieto di qualsivoglia cessione, licenza o altro tipo di accordo che determini una ri-fatturazione di costi anche parziali di traffico telefonico.

5.9 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare e far utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle presenti condizioni generali di contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del contratto secondo l'art. 1456 del Codice civile, fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti.

5.10 Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare o far utilizzare da terzi il Servizio in modi o per scopi illeciti e terrà indenne DIMENSIONE da ogni conseguenza derivante da tali fruizioni

illecite proprie o altrui. Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione dello stesso, in tutte le sue funzionalità ed eventuali promozioni, rispettando i limiti, le condizioni e le modalità delle offerte e non avvalendosi, a titolo di esempio, di artifici per conseguire o far conseguire a terzi o ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico stesso e/o dei costi delle offerte.

5.11 Il Cliente ha l'obbligo di non svolgere attività di Trasformazione di Traffico, a titolo esemplificativo, trasformazione del traffico da origine fissa a mobile utilizzando le cd "SIM box".

5.12 Il Cliente è responsabile del contenuto dei messaggi, dei documenti o di qualsiasi altro dato trasmesso o ricevuto tramite il Servizio. Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del Servizio come, a titolo di esempio, chiamate contemporanee o consecutive o a intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, generazione di un numero anomalo di SMS, chiamate brevi in arco di tempo limitato e, in generale, chiamate e/o SMS non aventi caratteristiche

di normali conversazioni/messaggi tra persone (p2p). Resta inteso che è comunque vietato effettuare una distribuzione del traffico telefonico tra le eventuali diverse SIM di titolarità del Cliente finalizzata a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, aggirando di fatto i parametri di traffico standard previsti di seguito. Nei casi indicati, DIMENSIONE si riserva la facoltà di sospendere il servizio e di addebitare al Cliente gli importi relativi a suddetti utilizzi non consentiti, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

6. QUALITÀ DEL SERVIZIO – LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ DI DIMENSIONE

6.1 La Carta dei Servizi indica criteri e standard di qualità di Servizio a cui si attiene DIMENSIONE e gli indennizzi in caso di mancata osservanza, oltre agli obiettivi di qualità e relative rilevazioni periodiche i quali sono pubblicati sul sito web DIMENSIONE. Le attività finalizzate al miglioramento o mantenimento della qualità del Servizio (quali aggiornamento, riparazione e manutenzione) potrebbero comportare una temporanea interruzione del Servizio, tempestivamente comunicata ai Clienti (a meno che ciò non risulti possibile).

6.2 DIMENSIONE non risponderà di alcun danno, di qualsiasi tipo, subito dal Cliente in

conseguenza di eventi che non siano imputabili a DIMENSIONE, o che siano stati causati da forza maggiore o caso fortuito, inclusi i casi di (i) trasmissione disturbata da fattori esterni, interferenze, ostacoli o condizioni climatiche; (ii) uso non corretto del dispositivo mobile da parte del Cliente; (iii) incompatibilità tra la SIM e il dispositivo mobile utilizzato dal Cliente (anche se non abilitato o illegittimamente modificato); (iv) applicazione di norme e provvedimenti amministrativi o giudiziali; (v) malfunzionamenti, guasti e problemi tecnici non imputabili a DIMENSIONE.

6.3 DIMENSIONE non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per disservizi, interruzioni, qualsiasi altro disagio dovuti a cause di forza maggiore. Costituiscono cause di forza maggiore gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di DIMENSIONE quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, inadempienze o inefficienze di altri gestori di telecomunicazioni, attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare, limitazioni legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, proibizioni, mobilitazioni, sommosse, guerre, epidemie, e, purché siano su base nazionale, scioperi, turbative industriali, mancanza di materie prime, energia, trasporti, ecc.

6.4 DIMENSIONE non risponderà di alcuna perdita, danno o lesione dell'Utente, comunque, inerenti o connesse alla mancata o difettosa erogazione del Servizio, per qualunque motivo, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economico/finanziarie, di affari, di ricavi, e di utili e/o avviamento commerciale.

6.5 DIMENSIONE potrebbe cambiare operatore di cui si avvale per la propria rete mobile, in tale caso, il Cliente continuerà a fruire dei Servizi

7. UTILIZZO DEL SERVIZIO, SOGLIE E TRAFFICO ANOMALO

7.1 Il Cliente si impegna a utilizzare i servizi mobili e dati forniti da Dimensione in conformità ai principi di correttezza e buona fede contrattuale. Al fine di garantire a tutti gli utenti un'equa fruizione della rete, Dimensione si riserva la facoltà di applicare, in presenza di comprovati fenomeni di congestione o saturazione della rete, misure temporanee di limitazione, riduzione di velocità o sospensione parziale del traffico dati del Cliente. Tali misure (i) verranno adottate esclusivamente per il tempo strettamente necessario a ripristinare condizioni di normale utilizzo della rete; (ii) non comporteranno costi aggiuntivi per il Cliente; (iii) non incideranno sull'accesso ai servizi di emergenza e saranno applicate nel

rispetto della normativa vigente in materia di neutralità della rete e tutela dei consumatori. In ogni caso, Dimensione assicura che l'eventuale limitazione sarà proporzionata, temporanea e finalizzata unicamente a preservare la qualità complessiva del servizio a beneficio di tutti gli utenti.

7.2 Qualora DIMENSIONE riscontri dei volumi di traffico voce e/o dati giudicati anomali o qualora il Cliente effettui, un numero di chiamate che dia luogo ad un addebito notevolmente superiore all'importo derivante dall'uso abituale, DIMENSIONE provvederà a contattare il Cliente per verificare le modalità di generazione dei suddetti volumi anomali di traffico. Previo avviso al Cliente, DIMENSIONE potrà sospendere parzialmente il Servizio, relativamente al traffico in uscita, al traffico dati ed al Roaming. In ogni caso, il Servizio sarà nuovamente attivato non appena il Cliente avrà dichiarato, nelle forme richieste da DIMENSIONE la sua disponibilità a riconoscere e pagare tutto il traffico rilevato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste. Nei casi di estrema urgenza DIMENSIONE potrà sospendere il Servizio, anche senza preavviso, e con possibilità di risolvere unilateralmente il Contratto.

7.3 Il Servizio è destinato all'utilizzo personale da parte del cliente. Per le offerte,

i piani, le opzioni e/o le promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce o SMS si presume personale l'utilizzo del Servizio che rispetti i seguenti parametri:

1. Traffico mensile uscente su territorio nazionale non superiore a 9.000 minuti e/o 100 SMS;
2. Traffico mensile uscente nei Paesi dell'Unione Europea UE / Paesi inclusi in modalità Roaming-Like-At-Home (RLAH) non superiore a 600 minuti e/o 100 SMS.

Il cliente riceverà un SMS di avviso all'avvicinarsi di questi limiti. Se i limiti vengono superati, si applicheranno i costi a consumo previsti dal piano PPU (pari a 30 cent/min per le chiamate, 30 cent/sms per gli SMS (oltre IVA per i soli clienti Business). Il cliente prende atto e accetta che tali costi aggiuntivi saranno addebitati in fattura o scalati dal credito residuo, a seconda della tipologia di contratto sottoscritto.

7.4 Il superamento dei predetti limiti non comporta di per sé la sospensione del Servizio, Il Cliente, ove DIMENSIONE riscontri degli andamenti di traffico anomali, verrà contattato da personale interno, che verificherà la correttezza del traffico prodotto. Solo a seguito di un esito positivo di tale verifica, DIMENSIONE potrà applicare previa comunicazione al Cliente, le condizioni economiche di altro piano

conforme a tale utilizzo del servizio, con conseguente possibilità per il Cliente di esercitare il diritto di recesso gratuito. Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico non correttamente tariffato. DIMENSIONE si riserva in caso di attività presuntivamente illecite o fraudolente poste in essere ai danni di DIMENSIONE o del Cliente, di sospendere, dietro preavviso, il servizio.

7.5 La SIM non è abilitata alle chiamate internazionali a sovrapprezzo e alla ricezione di SMS informativi a pagamento della banca.

8. DURATA E RECESSO

8.1 Il Contratto avrà efficacia dal giorno in cui è stato accettato dal Cliente e la sua durata è di 12 (dodici) mesi con tacito rinnovo per eguale periodo, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione, o della durata indicata nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

8.2 Il Cliente potrà recedere dal Contratto, in qualsiasi momento, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare, unitamente a dati personali, numero di telefono e copia di un documento di identità, a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo DIMENSIONE S.R.L. – Viale Giuseppe Ferro, 176/A – 86100 Campobasso (CB) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata

digitalmente all'indirizzo.
servizioclienti.dimensione@pec.it.

8.3 Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di DIMENSIONE.

9. SOSPENSIONE E RISOLUZIONE

9.1 DIMENSIONE potrà sospendere il Servizio, in tutto o in parte, dandone preavviso con ogni mezzo, e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni, oltre nei casi espressamente indicati nelle presenti Condizioni Generali, in caso di: violazione da parte del Cliente di qualsiasi obbligo di legge o contrattuale relativo agli articoli 2, 4 e 5; uso del Servizio 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 Cliente), o che comunque produca un danno o pregiudizio, di qualsiasi natura e tipologia, alla rete di DIMENSIONE o dei suoi operatori partner; dichiarazioni non veritiere, furto d'identità, o mancata correzione di dati personali inesatti da parte del Cliente; mancato pagamento di corrispettivi per la fornitura del Servizio; mancata o inesatta comunicazione a DIMENSIONE, o mancato aggiornamento, dei dati personali e delle coordinate bancarie da parte del Cliente.

9.2 Previo preavviso comunicato con qualsiasi mezzo, DIMENSIONE potrà risolvere il Contratto, senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni di alcun tipo, qualora le cause di sospensione non siano state risolte entro un termine di 7 giorni dalla sospensione del Servizio.

10. COMUNICAZIONI E RECLAMI

10.1 I Clienti potranno chiedere assistenza o informazioni, inviando comunicazioni a DIMENSIONE attraverso l'area riservata, mediante lettera raccomandata da indirizzare DIMENSIONE S.R.L. – Viale Giuseppe Ferro, 176/A – 86100 Campobasso (CB) o mediante posta elettronica certificata.

10.2 Il Cliente si obbliga a comunicare a DIMENSIONE, attraverso apposita richiesta di supporto al Servizio Clienti, ogni modifica dei propri dati rilevanti.

10.3 Il Cliente potrà presentare reclami e segnalazioni come previsto dalla Carta dei Servizi e dettagliato sul sito web.

11. MODIFICHE CONTRATTUALI

11.1 DIMENSIONE si riserva il diritto di apportare modifiche al Contratto, comprese le condizioni economiche (con espressa esclusione della tariffa mensile delle offerte esplicitamente applicate "Per Sempre") per i seguenti giustificati motivi e in maniera proporzionata:

i) sopravvenute esigenze tecniche, economiche od organizzative (anche con riferimento a modifiche e interventi sulla rete o sulle strutture commerciali);

ii) mutamenti nel quadro normativo e regolatorio di riferimento che incidano sull'equilibrio economico e/o in maniera significativa su aspetti organizzativi;

iii) esigenza di assicurare il corretto ed efficiente utilizzo del Servizio e della SIM.

11.2 il Cliente verrà tempestivamente informato delle modifiche contrattuali previste e delle relative ragioni anche attraverso e-mail, SMS e/o avviso sul Sito Internet.

11.3 Le modifiche contrattuali acquisteranno efficacia decorsi 30 giorni dalla data in cui sono state comunicate al Cliente che, entro il termine di 60 giorni dalla data di comunicazione, potrà recedere dal Contratto (anche chiedendo la portabilità) senza costi di disattivazione, sempre che le modifiche non siano state imposte dalla legge o siano migliorative per il Cliente. In caso di mancata comunicazione del recesso entro il suddetto termine di 60 giorni, le modifiche contrattuali si intenderanno accettate dal Cliente.

12. ROAMING UE ed EXTRA UE

12.1 Il Cliente potrà utilizzare i Servizi (voce, dati, SMS) in roaming nei Paesi membri

dell'Unione Europea (UE) e nei Paesi inclusi in modalità RLAH, a discrezione di Dimensione, anche se non appartenenti all'UE, alle condizioni della propria offerta nazionale e senza costi aggiuntivi nell'ambito di viaggi occasionali. 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 (da dimostrare su eventuale richiesta di DIMENSIONE) ai sensi del Regolamento Europeo 2016/2286, parametri previsti per prevenire abusi e utilizzi anomali. Salvo diversa comunicazione, Dimensione applica per il Regno Unito le stesse condizioni di roaming valide per i Paesi dell'Unione Europea.

12.2 Per accedere a quanto sopra indicato, il Cliente deve soddisfare 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. In aggiunta, per poter usufruire del RLAH, non dovranno avverarsi le seguenti condizioni:

a) utilizzo in roaming contestuale o sequenziale di più Carte SIM di cui il Cliente è titolare; b) lungo periodo di inattività della carta SIM associato a periodi di uso preponderante o esclusivo in roaming in ambito UE, in un arco temporale di 4 (quattro) mesi; c) 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.

12.3 Nel caso in cui DIMENSIONE rilevi una delle condotte di cui ai punti a), b) o c), saranno applicate le tariffe previste in roaming in ambito UE nell'area (consultabile sul sito web di DIMENSIONE) In assenza delle condotte di cui ai punti a), b) o c), il superamento delle soglie massime di traffico utilizzabile in UE determinerà comunque l'applicazione delle condizioni economiche pubblicate in questa pagina sul sito e 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. 622/2022, DIMENSIONE si riserva di applicare un sovrapprezzo ai servizi in roaming nei paesi dell'Unione Europea. Le condizioni complete sono pubblicate in calce al sito web nella pagina dedicata ai profili mobili.

12.4 Nel caso di piani tariffari con traffico dati incluso, il Cliente potrà effettuare traffico dati negli altri Paesi membri dell'Unione Europea e a quelli indicati al 12.1, senza costi aggiuntivi, sino alla concorrenza della fair usage policy calcolata nel rispetto dell'art 4 comma 2 del Regolamento di esecuzione UE 2016/2286. Oltre tale soglia, dopo la

ricezione di apposito SMS informativo, si applicheranno le tariffe nazionali con un sovrapprezzo al massimo pari a quello previsto dal regolamento citato. Il Cliente dichiara di essere stato informato: i) di poter rinunciare a ricevere il servizio di messaggi automatici nella sua totalità e che può chiedere a DIMENSIONE, in qualsiasi momento e gratuitamente, di ripristinare tale servizio; ii) del rischio di connessione e download automatici e incontrollati di dati in roaming. Il Cliente è informato, inoltre, di avere la possibilità di scegliere senza costi di passaggio e per il solo servizio dati in roaming internazionale all'interno dell'area economica europea (SEE), un fornitore alternativo, ove disponibile.

12.5 Nel rispetto del Regolamento UE n. 2018/1971, il prezzo massimo per le chiamate effettuate dall'Italia verso i Paesi UE (SEE) e per gli SMS inviati verso numerazioni di operatori SEE non supera i valori in essa previsti.

12.6 All'estero, la navigazione dati è di default disabilitata per il Cliente. Sono invece consentite le chiamate in uscita e in ingresso e la ricezione di SMS nei Paesi oggetto di accordo di roaming. Il Cliente potrà attivare la navigazione dati sottoscrivendo apposite opzioni compatibili con la propria offerta, disponibili tramite l'area riservata o l'applicazione Dimensione.

12.7 DIMENSIONE informa il Cliente quando il servizio dati in Roaming Internazionale abbia raggiunto il 70% e il 100% della soglia impostata. Il Cliente può chiedere gratuitamente l'interruzione o la riattivazione dell'invio di tali notifiche.

13. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

13.1 Ai sensi degli artt.13,14 e 15 del Regolamento UE 2016/679 e ss.mm.ii, DIMENSIONE informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali forniti da esso potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da DIMENSIONE S.R.L. – Sede Legale Via Sistina n. 121 - 00187 Roma, Sede Operativa Viale Giuseppe Ferro, 176/A - 86100 Campobasso (CB). Il titolare del trattamento è DIMENSIONE SRL. Il trattamento dei dati richiesti dal contratto è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto e non necessita del consenso del Cliente. Ai sensi degli artt. 15-21 del Regolamento UE 2016/679, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti, fra i quali la possibilità di consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare medesimo: DIMENSIONE S.R.L. – sede operativa Viale Giuseppe Ferro, 176/A – 86100 Campobasso (CB). DIMENSIONE ha

nominato un Data Protection Officer nella persona del dott. Guido Palladino disponibile all'indirizzo email guido.palladino.dpo@gmail.com e PEC guido.palladino@mypec.eu.

13.2 DIMENSIONE si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a DIMENSIONE espresso consenso alla trasmissione da parte di questa dei propri dati a soggetti dalla stessa delegati per l'espletamento di servizi tecnici e amministrativi connessi con l'oggetto del presente Contratto e che, a loro volta, siano obbligati al vincolo della riservatezza. La finalità del trasferimento è legata alla continuità del contratto e alla corretta erogazione del servizio acquistato.

13.3 Il Cliente può consentire a DIMENSIONE di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali interattive.

Tale consenso deve essere esplicito e nelle forme previste dalla normativa. DIMENSIONE raccoglie il consenso attraverso questo contratto e/o altri modelli

proposti al cliente. Il Cliente è libero di non avallare il conferimento.

13.4 Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, DIMENSIONE adotterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.

13.5 DIMENSIONE e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, i dati e le comunicazioni trasmesse per mezzo del Servizio e a non divulgarle ad alcuno senza il consenso dell'altra Parte, salvo che siano già in possesso del soggetto che le riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio per ragioni non conseguenti alla violazione del presente obbligo di riservatezza o siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. È fatta salva la possibilità per DIMENSIONE e per il Cliente di trasmettere tali informazioni, dati e comunicazioni ai propri dipendenti o incaricati che necessitino di conoscerle ai fini del trattamento degli stessi consentito dal Contratto.

13.6 Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, DIMENSIONE garantisce la riservatezza delle comunicazioni effettuate attraverso il servizio di posta elettronica offerto al Cliente. Le già menzionate comunicazioni non saranno verificate, controllate o sottoposte a censura

da parte di DIMENSIONE, ad esclusione di eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria nelle forme e nelle modalità previste dalla legge.

13.7 Il Cliente potrà comunicare a DIMENSIONE in via telematica (utilizzando l'apposita funzione attraverso la propria area riservata) eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

Per ogni ulteriore riferimento al trattamento dei dati personali si faccia riferimento al documento Informativa di DIMENSIONE ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali.

14. DIVIETO DI CESSIONE

14.1 Il presente Contratto ed il Servizio ad esso relativo hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di DIMENSIONE.

15. LEGGE APPLICABILE, FORO COMPETENTE E TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE

15.1 Il Contratto è disciplinato dalla legge italiana.

15.2 Per ogni controversia eventuale e futura derivante dal presente contratto o connessa allo stesso, tanto per quel che riguarda

l'adempimento delle prestazioni in oggetto e nello specifico il pagamento del corrispettivo, l'esecuzione, l'efficacia, la validità, la cessazione o l'annullamento, l'interpretazione e per qualsiasi questione di responsabilità di natura contrattuale e/o extracontrattuale dallo stesso derivante sarà esclusivamente di competenza del Foro di Campobasso, fatto salvo il Foro del Consumatore qualora applicabile.

15.3 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, in conformità del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche (Delibera n. 353/19/CONS e s.m.i.). Inoltre, ai sensi dell'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera 353/19/CONS le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Corecom e, ove previsto, dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma ConciliaWeb.