

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA MOBILI E PERSONALI PER IMPLEMENTAZIONI CD. MACHINE TO MACHINE (“M2M”) ED INTERNET OF THINGS (“IoT”) CON O SENZA SERVIZIO TELEFONICO DA PARTE DI COOP ITALIA (“Condizioni Generali M2M / IoT”)

INDICE

ARTICOLO 1 - Definizioni
ARTICOLO 2 - Oggetto
ARTICOLO 3 - SIM COOP
ARTICOLO 4 - Uso Legittimo
ARTICOLO 5 - Limitazioni alla fornitura dei Servizi M2M / IoT
ARTICOLO 6 - Condotte del Cliente non consentite
ARTICOLO 7 - Assistenza Clienti - Area Privata dedicata
ARTICOLO 8 - Uso della SIM COOP- Codici di sicurezza PIN e PUK
ARTICOLO 9 - Cessione del Contratto M2M / IoT
ARTICOLO 10 - Sospensione e riattivazione della SIM COOP- Richiesta di nuova SIM COOP
ARTICOLO 11 - Numerazione - Sostituzione / Portabilità della Numerazione
ARTICOLO 12 - Impedimenti o difficoltà nella erogazione e/o fruizione dei Servizi M2M / IoT - Limitazione di responsabilità
ARTICOLO 13 - Modifiche durante il rapporto contrattuale tra Coop Italia ed il Cliente - Aggiornamento documenti informativi
ARTICOLO 14 - Recesso
ARTICOLO 15 - Comunicazioni, reclami e procedure di conciliazione
ARTICOLO 16 - Dati personali ed Elenco Abbonati
ARTICOLO 17 - Conoscibilità dei moduli di attivazione, delle Condizioni Generali M2M / IoT, dei Piani Tariffari, della Carta dei Servizi, della documentazione contrattuale - Standard di qualità
ARTICOLO 18 - Cambio di Piano Tariffario
ARTICOLO 19 - Fruizione dei Servizi M2M / IoT
ARTICOLO 20 - Clausola Risolutiva
ARTICOLO 21 - Foro competente

ARTICOLO 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del Contratto M2M / IoT, come di seguito definito, i termini con iniziale maiuscola hanno, salvo che non sia diversamente previsto in modo espresso, il significato di seguito riportato.

Accessori omologati: le apparecchiature di supporto al Dispositivo opportunamente omologate.

Apparati di Comunicazione: i dispositivi hardware e/o software, anche portatili, capaci direttamente o indirettamente di far funzionare contemporaneamente la SIM COOP in collegamento fisico o logico con la Rete e/o con altra rete di comunicazione elettronica; oppure suscettibili direttamente o indirettamente di trasformare Traffico, o di raccogliere, terminare, ri-originare, o intermediare Traffico sulla Rete.

Apparati Call Center: le strutture organizzate idonee a collegare la SIM COOP a sistemi di risposta automatica o ad operatori di call center.

Area Privata Dedicata: area dedicata al Cliente accessibile dal Portale Dedicato e dall'APP CoopVoce mediante utilizzo di username e di password.

Associata: ente giuridico socio di Coop Italia.

Attività di Call Center: la fornitura a terzi, attraverso Apparati Call Center, di servizi di comunicazione elettronica diversi dai Servizi M2M / IoT e dai Servizi Accessori, Opzionali, Promozionali.

Attivazione di Elementi di Traffico: il collegamento di uno o più Elementi di Traffico ad una SIM COOP (cd. ricarica).

Attivazione SIM COOP: la realizzazione presso i sistemi informatici di Coop Italia di una posizione che associa una SIM COOP ad un Cliente e ad una Numerazione, abilitando la SIM COOP a trasmettere e ricevere, attraverso un Dispositivo, i Servizi M2M / IoT.

Cliente: (i) il soggetto che perfeziona il Contratto M2M / IoT e fruisce dei Servizi M2M / IoT e di una Numerazione, o (ii) il Socio di un'Associata che perfeziona il Contratto M2M / IoT e fruisce dei Servizi M2M / IoT e di una Numerazione.

Codice PIN: la sequenza numerica di identificazione personale, associata alla SIM COOP del Cliente, da digitare sul Dispositivo per accedere ai Servizi M2M / IoT, fatte salve le chiamate di emergenza.

Codice PUK: la chiave personale di sblocco della SIM COOP.

Condizioni Generali M2M / IoT: le disposizioni del presente documento e integrazioni dello stesso, rese note al pubblico con qualunque modalità.

Condizioni di Qualità o Carta dei Servizi: il documento adottato da Coop Italia che definisce gli standard di qualità dei Servizi M2M / IoT, per i servizi mobili, ai sensi delle normative e regolamentazioni applicabili, reso noto al pubblico con qualunque modalità.

Contratto M2M / IoT: il contratto tra Coop Italia ed il Cliente avente ad oggetto l'Attivazione SIM COOP e la fruizione dei Servizi M2M / IoT e di Numerazione, disciplinato dai moduli di attivazione, dalle Condizioni Generali M2M / IoT, dal Piano Tariffario, dalla Carta dei Servizi, da eventuali regolamenti applicativi.

Coop Italia: Coop Italia Società Cooperativa, Consorzio Nazionale delle Cooperative di Consumatori con sede in Casalecchio di Reno (Bologna), Via del Lavoro n.6-8, P. IVA 01515921201, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Bologna 00715170155.

Dispositivo: l'apparecchio omologato e conforme alla normativa applicabile nel quale è possibile installare la SIM COOP per fruire dei Servizi M2M / IoT che invia e riceve Traffico quale Punto Terminale di Traffico della Rete. Non è considerato Dispositivo qualsiasi apparecchio con funzionalità analoghe a quelle di un telefono cellulare, di uno smartphone, di un tablet, di un router fatto salvo quanto eventualmente previsto nel Piano Tariffario e/o in regolamenti applicativi, e qualsiasi apparecchio senza fili reso capace di trasformare traffico direttamente o indirettamente, o di raccogliere, terminare, ri-originare, intermediare chiamate sulla Rete.

Elemento di Traffico o Unità di Traffico: quantità di Traffico determinato.

Evasione Effettiva: la rendicontazione da parte dei sistemi Coop Italia di tutti gli Elementi di Traffico collegati alla SIM COOP decurtati di sconti e/o bonus e/o premi e/o promozioni maturati dal Cliente nel corso del Contratto M2M / IoT.

Intermediazione di Traffico: raccolta e/o trasporto e/o terminazione di Traffico e/o trasformazione del Traffico proveniente da altra rete di qualunque genere (fissa e/o mobile, privata e/o pubblica) diversa dalla Rete e diretto verso e/o raccolto dalla Rete, compiuto con elusione dei Nodi d'Interconnessione e/o dei sistemi di billing Coop Italia e/o senza il consenso di Coop Italia.

MMS: servizio di messaggistica multimediale.

MNP: prestazione che consente al Cliente di cambiare operatore di telefonia mobile mantenendo lo stesso numero di telefono.

Nodi d'Interconnessione: i punti di consegna sulla o della Rete di Traffico proveniente da altre reti di qualunque genere (fisse e/o mobili, private e/o pubbliche) o diretto verso altre reti.

Numerazione: numerazione allocata al Cliente per la durata del Contratto M2M / IoT salvo MNP.

Piano Tariffario: il profilo tariffario relativo ai Servizi M2M / IoT attivi sulla SIM COOP comunicato al pubblico con qualunque modalità di comunicazione.

Portale Dedicato e APP CoopVoce: portale internet e applicazione mobile implementati da Coop Italia e tramite i quali il Cliente può accedere all'Area Privata.

Proposta: la proposta di Contratto M2M / IoT per la fornitura di Servizi M2M / IoT formulata dal Cliente fornendo i documenti richiesti da Coop Italia.

Punto Vendita: indica il punto vendita della rete di distribuzione dei Servizi M2M / IoT presso il quale possono essere richiesti i Servizi M2M / IoT.

Punto Terminale di Traffico: il punto di originazione diretta e/o terminazione diretta del Traffico.

Rete: rete telefonica pubblica utilizzata da Coop Italia per fornire i Servizi M2M / IoT e costituita da una rete di comunicazione elettronica che consente il trasferimento di comunicazioni vocali e altre forme di comunicazione elettronica quali, in via elencativa, la trasmissione di dati, tra punti terminali di rete.

Servizi M2M / IoT: l'insieme dei servizi, forniti da Coop Italia e/o anche da terzi ai Clienti sulla Rete, che prevedono lo scambio prevalentemente automatizzato di dati tra Dispositivi e che comprendono, laddove specificati nel modulo di adesione, anche, i servizi descritti qui oltre:

(i) Servizio Telefonico: servizio telefonico mobile, che consente di effettuare e ricevere chiamate vocali, invio / ricezione di dati, SMS, MMS, nel territorio nazionale da e verso numerazioni nazionali geografiche e non, numeri di assistenza operatore, mediante l'Uso Legittimo di SIM COOP M2M / IoT inserita in un Dispositivo.

(ii) Servizi Accessori, Opzionali e Promozionali: i servizi non inclusi nel Servizio Telefonico.

Essi comprendono - a solo titolo esemplificativo - le procedure di attivazione, i servizi offerti tramite voce e/o dati (ivi inclusi i servizi offerti tramite SMS, MMS), quali: servizi internazionali (ivi compresi i servizi in *Roaming* internazionale), servizi di emergenza, numeri utili, numeri interni di rete, servizi (i) della società dell'informazione, (ii) di comunicazione elettronica e (iii) a valore aggiunto, servizi a sovrapprezzo, servizi di elenco abbonati, servizi associati a numerazioni non geografiche, servizi informativi, servizi di segreteria telefonica, trasferimento di chiamata, l'eventuale restrizione di chiamate in entrata ed in uscita, servizio di cambio Piano Tariffario, opzioni sul Traffico, servizi di localizzazione, promozioni, bonus, premi, servizi prestati per iniziative di solidarietà sociale, servizi di accesso a internet da rete mobile, trasferimento dati, associati o meno al Servizio Telefonico.

Servizi di Roaming Regolamentati: i servizi di cui all'art.2.20 delle presenti Condizioni Generali M2M / IoT.

SIM COOP: la carta con microprocessore o altra risorsa tecnologica che, identificata attraverso un numero seriale o altro elemento caratterizzante e inserita in un Dispositivo, consente l'Uso Legittimo dei Servizi M2M / IoT.

Sistemi Informatici: l'insieme degli apparati informatici che gestiscono la Rete utilizzata da Coop Italia ed i dati del Cliente.

SMS: Short Message Service.

Socio: il soggetto che attraverso il pagamento di una quota di associazione e conformemente a quanto previsto dallo statuto di ogni Associata e dalla disciplina dettata da ogni Associata diviene socio dell'Associata.

Terminazione: la destinazione finale del Traffico al Punto Terminale di Traffico.

Territorio: il territorio dello Stato Italiano.

Traffico: il flusso di voce e/o dati trasmesso attraverso la Rete.

Trasformazione del Traffico: qualsiasi attività idonea a produrre l'effetto di trasformare Traffico proveniente da reti diverse dalla Rete, in Traffico proveniente dalla Rete con elusione dei Nodi d'Interconnessione e/o ogni altra pratica elusiva analoga.

Uso Legittimo: indica la modalità di fruizione per uso legittimo dei Servizi M2M / IoT, secondo quanto specificato nel Contratto M2M / IoT.

ARTICOLO 2 - OGGETTO

2.1 Il Contratto M2M / IoT disciplina il rapporto tra Coop Italia ed il Cliente relativamente all'Attivazione SIM COOP e la fornitura di Servizi M2M / IoT da parte di Coop Italia, con uso di Numerazione. L'attivazione e fruizione dei singoli Servizi Accessori, Opzionali e Promozionali, di volta in volta richiesti, è regolata dalle presenti Condizioni Generali M2M / IoT, dal Piano Tariffario, dalla Carta dei Servizi, dalle relative documentazioni contrattuali.

2.2 Ai sensi di legge ed ai fini dell'Attivazione SIM COOP, il Cliente deve fornire, sotto la propria responsabilità, prova della propria identità, del proprio domicilio o residenza ed il codice fiscale nonché ogni altro dato o documento che sia richiesto dalla normativa applicabile. Coop Italia ha facoltà di verificare in qualsiasi momento l'identità del Cliente richiedendo, se necessario, la documentazione in conformità alle disposizioni normative vigenti, con ogni modalità ritenuta opportuna. Le SIM COOP per le quali dovesse risultare carente o assente la documentazione, se non regolarizzata da parte del Cliente, non saranno attivate / saranno disattivate con ogni conseguente provvedimento ai sensi della normativa applicabile. I procuratori, persone fisiche o giuridiche, dovranno fornire la prova dei relativi poteri. Per il trattamento e la comunicazione di tali dati Coop Italia si atterrà alle disposizioni del Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e della normativa applicabile.

2.3 In linea con la normativa in tema di attivazione di Servizi M2M / IoT di comunicazione elettronica, di tutela del Cliente, di salvaguardia delle reti e di efficiente uso delle risorse scarse di numerazione, possono essere intestate ed attivate a ciascun Cliente non oltre n.4 (quattro) SIM, salvo adozione, a facoltà di Coop Italia di ulteriori procedure nel rispetto della citata normativa.

2.4 Il Contratto M2M / IoT si conclude con l'Attivazione SIM COOP da parte di Coop Italia. Il segnale di connessione in rete, inviato anche mediante SMS, o in alternativa la prima chiamata, equivalgono all'avviso di esecuzione di cui all'art. 1327 comma 2 del codice civile.

2.5 Coop Italia si riserva la facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di non procedere all'Attivazione SIM COOP per motivi di carattere commerciale, di tutela della Rete e/o dei sistemi e/o qualora il Cliente:

(i) non sia maggiorenne o minore emancipato; e/o

(ii) non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di legale rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri e/o non fornisca la documentazione necessaria ai fini della conclusione del Contratto M2M / IoT; e/o

(iii) sia a qualunque causa privo, in tutto o in parte, temporaneamente o definitivamente, della capacità di agire; e/o

(iv) sia stato in precedenza inadempiente a qualsiasi titolo nei confronti di Coop Italia e/o di alcuna Associata; e/o

(v) risulti iscritto nell'elenco dei protesti; e/o

(vi) sia assoggettato a procedure concorsuali; e/o

(vii) non abbia i requisiti minimi di affidabilità individuati da Coop Italia a insindacabile giudizio di Coop Italia e

pubblicati sul sito www.coopvoce.it; e/o

(viii) i dati personali e/o le informazioni fornite a Coop Italia non siano veritieri.

2.6 I moduli di attivazione, le Condizioni Generali M2M / IoT, la Carta dei Servizi, i Piani Tariffari e la documentazione contrattuale vigenti sono pubblicate sul sito web www.coopvoce.it e disponibili presso i Punti Vendita.

2.7 Il corrispettivo dei Servizi M2M / IoT offerti da Coop Italia e/o da terzi fornitori autorizzati da Coop Italia attraverso la Rete sarà imputato agli Elementi di Traffico attivati. Dell'Attivazione degli Elementi di Traffico viene dato tempestivo avviso con modalità di comunicazione elettronica anche mediante SMS o abilitazione alla chiamata o alla trasmissione.

2.8 Il Cliente può scegliere gli Elementi di Traffico nei diversi tagli prestabiliti di volta in volta commercializzati da Coop Italia. In esito ad Attivazione SIM COOP ed Attivazione Elemento di Traffico, il Cliente può fruire dei Servizi M2M / IoT e della Numerazione.

2.9 Salvo una diversa richiesta del Cliente, in caso di Attivazione di un Elemento di Traffico si presume confermato, se disponibile, il Piano Tariffario attivo. Il Cliente è sempre libero di scegliere un diverso Piano Tariffario tra quelli disponibili. Il corrispettivo e/o i costi per il Servizi M2M / IoT o di cambio di Piano Tariffario sono quelli vigenti alla data della richiesta del Cliente di cambio del Piano Tariffario.

2.10 A seguito della sostituzione del vecchio Piano Tariffario, il nuovo Piano Tariffario si applicherà automaticamente ai Servizi M2M / IoT.

2.11 Per tutte le informazioni sui Servizi M2M / IoT, sulle relative condizioni tecniche ed economiche di attivazione e di fruizione e sui termini di disponibilità ai Clienti, si rinvia al Piano Tariffario ed alla Carta dei Servizi. È disponibile il servizio assistenza Clienti di COOPVoce al numero di telefono 188 raggiungibile gratuitamente dall'Italia da tutti i numeri CoopVoce attivi, ovvero al numero +393344188188 se il Cliente si trova all'estero.

2.12 Il Cliente può fruire dei Servizi M2M / IoT fino alla misura corrispondente agli Elementi di Traffico disponibili, secondo il proprio Piano Tariffario e la documentazione contrattuale. Il Cliente può ottenere in ogni momento informazioni sugli Elementi di Traffico disponibili contattando il numero 188, se il Cliente si trova in Italia, ovvero il numero +393344188188 se il Cliente si trova all'estero. Il Cliente potrà altresì ottenere informazioni sugli Elementi di Traffico disponibili accedendo alla sua pagina riservata sul sito web www.coopvoce.it nonché attraverso l'applicazione dedicata.

2.13 Ove, per qualsiasi causa, il Cliente fruisca dei Servizi M2M / IoT in misura superiore agli Elementi di Traffico disponibili, Coop Italia procederà ad imputare la differenza in occasione della prima ricarica successiva, fatto salvo qualsiasi altro mezzo di legittimo esercizio della pretesa di Coop Italia al pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente.

2.14 In caso di insufficienza degli Elementi di Traffico disponibili, Coop Italia si riserva di sospendere i Servizi M2M / IoT ed il Cliente potrà, a discrezione di Coop Italia, soltanto ricevere chiamate voce e messaggi sul territorio nazionale, fatta salva l'erogazione, totale o parziale, di quanto previsto in adempimento alla normativa applicabile. Le Condizioni Generali M2M / IoT e/o il Piano Tariffario e/o la Carta dei Servizi e/o la documentazione contrattuale possono prevedere una quantità minima di Elementi di Traffico per l'attivazione/richiesta.

2.15 Gli Elementi di Traffico possono essere ottenuti:

- (i) utilizzando la scheda di ricarica Coop (disponibile presso i Punti Vendita);
- (ii) utilizzando la carta Bancomat o Pago Bancomat presso uno degli sportelli ATM (Bancomat) abilitati;
- (iii) con carta di credito tramite l'app CoopVoce e via internet sul sito www.coopvoce.it;
- (iv) presso i Punti Vendita abilitati al servizio di ricarica;
- (v) presso le ricevitorie, gli esercizi commerciali autorizzati e tramite i sistemi previsti nella sezione "ricarica" del sito www.coopvoce.it;
- (vi) utilizzando la cd. "scheda di ricarica coop premiata", ottenuta attraverso la conversione dei punti della spesa, ai termini e condizioni di cui al relativo regolamento.

Diverse modalità di pagamento possono essere rese disponibili da COOP Italia in qualsiasi momento.

2.16 L'Attivazione di Elementi di Traffico è eseguita da Coop Italia mediante configurazione presso i sistemi informatici.

2.17 Il Cliente può conoscere gli Elementi di Traffico attivati residui chiamando gratuitamente il numero con risponditore automatico IVR (Intelligent Voice Recognition) 4243688 dall'Italia e + 39 33 44 443688 dall'estero. Il Cliente potrà altresì ottenere informazioni sugli Elementi di Traffico disponibili accedendo alla sua pagina riservata sul sito web www.coopvoce.it nonché attraverso l'applicazione dedicata.

2.18 Il Cliente può chiedere in ogni momento conferma dell'Attivazione di Elementi di Traffico contattando il numero 188 senza alcun addebito di somme, ovvero, se il Cliente si trova all'estero, contattando il numero +393344188188. Il costo della chiamata dall'estero è calcolato secondo la tariffa di Roaming prevista.

2.19 Al fine di tutelare l'effettivo e corretto uso delle scarse risorse di numerazione ed in conformità con le relative disposizioni normative in materia che Coop Italia è tenuta a rispettare, il Contratto M2M / IoT cessa di essere valido e di produrre effetti qualora il Cliente non proceda ad acquistare ed attivare alcun Elemento di Traffico per almeno 24 (ventiquattro) mesi. Resta inteso che nel corso del ventiquattresimo mese la SIM COOP, la Numerazione ed i Servizi M2M / IoT saranno attivi solo per la ricezione delle chiamate. Decorso il ventiquattresimo mese, la SIM COOP, risulterà disattivata non potrà più essere riattivata e la relativa Numerazione potrà essere riassegnata a terzi onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni. Relativamente agli eventuali Elementi di Traffico residui (esclusi gli Elementi di Traffico, utilizzati o meno, maturati grazie a sconti, bonus, premi e/o promozioni) allo spirare del ventiquattresimo mese il Cliente potrà richiedere (i) l'imputazione di tali eventuali Elementi di Traffico ad altra SIM COOP attiva in virtù di un Contratto M2M / IoT oppure (ii) che venga consegnato al Cliente un buono spesa COOP di valore nominale pari a tali eventuali Elementi di Traffico utilizzabile nei Punti Vendita dell'Associata indicata sul buono spesa oppure (iii) che venga corrisposto l'importo monetario corrispondente al valore nominale di tali eventuali Elementi di Traffico, come previsto all'art.14.

2.20 A far data dal 15 giugno 2017, il Cliente può utilizzare i servizi di roaming disciplinati dal Regolamento UE n.531/2012 e successivi emendamenti ("Servizi di Roaming Regolamentati") nei paesi membri dell'Unione Europea, dello Spazio Economico Europeo, dell'EEA, agli stessi termini e condizioni previsti dal proprio Piano Tariffario nazionale, senza ulteriori oneri ed entro i limiti previsti dalle linee guida indicate dal Regolamento UE n.2016/2286. I Servizi di Roaming Regolamentati, senza oneri aggiuntivi, sono previsti nel contesto delle citate linee guida ed in contesti di occasionalità al fine di evitare abusi e/o utilizzi anomali, nonché per non alterare il globale bilanciamento economico dell'offerta sottoscritta. I Servizi di Roaming Regolamentati possono essere fruiti nei paesi indicati nell'elenco pubblicato sul sito www.coopvoce.it. Nei paesi non indicati in detto elenco saranno applicate le tariffe per i Servizi di Roaming indicate sul sito www.coopvoce.it.

ARTICOLO 3 - SIM COOP

3.1 La SIM COOP viene concessa da Coop Italia in comodato d'uso gratuito al Cliente affinché il Cliente se ne serva esclusivamente per fruire dei Servizi M2M / IoT ai sensi del Contratto M2M / IoT e per un tempo pari alla durata del Contratto M2M / IoT. Alla cessazione del Contratto M2M / IoT, comunque determinatasi, il Cliente è tenuto a riconsegnare la SIM COOP a Coop Italia. Il Cliente è tenuto a custodire la SIM COOP con la diligenza necessaria ed opportuna giusta le caratteristiche tecniche della SIM COOP. Ove il Cliente si renda inadempiente ad alcuno degli obblighi anzidetti, Coop Italia, impregiudicati gli ulteriori rimedi ed azioni previste dal Contratto M2M / IoT e dalla normativa applicabile, può risolvere il Contratto M2M / IoT ed il Cliente dovrà procedere all'immediata restituzione a Coop Italia della SIM COOP oltre al risarcimento dei danni patiti e patienti da Coop Italia. Per quanto quivi non espressamente previsto trovano applicazione le disposizioni del codice civile in materia di comodato.

3.2 La SIM COOP consente la fruizione di singoli Elementi di Traffico su di essa di volta in volta attivati, nonché la fruizione dei Servizi M2M / IoT, nei termini indicati dal Contratto M2M / IoT. Anche senza l'Attivazione di Elementi di Traffico, la SIM COOP M2M / IOT è abilitata a ricevere chiamate nazionali e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali.

3.3 Nessuna responsabilità è imputabile a Coop Italia per il contenuto di telefonate, messaggi, documenti o di qualsiasi dato trasmesso o fruito attraverso la Rete dai Clienti, propri o di terzi e/o attività posta in essere autonomamente dal Cliente per il tramite dei Servizi M2M / IoT.

3.4. Al momento dell'Attivazione la SIM COOP contiene il Piano Tariffario preconfigurato di COOPVoce.

3.5 La SIM COOP, i Servizi M2M / IoT ed il Dispositivo ove il Cliente intende installare la SIM COOP per fruire dei Servizi M2M / IoT possono essere usati dal Cliente per beni mobili e/o immobili e/o per animali (salvo eventuali altri utilizzi che possano essere previsti nei Piani Tariffari).

ARTICOLO 4 - USO LEGITTIMO

4.1 Il Contratto M2M / IoT ha per oggetto l'Uso Legittimo rispettivamente della SIM COOP, dei Servizi M2M / IoT, degli Elementi di Traffico, della Numerazione, unicamente mediante utilizzo di Dispositivo. È vietato un uso della SIM COOP, di Servizi M2M / IoT o/i, degli Elementi di Traffico, della Numerazione, che ne alteri le caratteristiche e/o il Piano Tariffario tramite qualsivoglia apparecchiatura (inclusi, in via elencativa e non esaustiva, i modem GSM per utilizzo vocale). L'Uso Legittimo dei Servizi M2M / IoT è, comunque, definito secondo un profilo standard di Traffico [che rispetti almeno 2 (due) dei seguenti parametri: a) traffico giornaliero uscente sviluppato per SIM COOP non superiore a 160 minuti e/o 200 SMS; b) traffico mensile uscente sviluppato per SIM COOP non superiore a 1250 minuti e/o 2000 SMS; c) traffico giornaliero in uscita verso la Rete non superiore all'80% del traffico giornaliero uscente complessivo; d) rapporto tra traffico voce e SMS giornaliero uscente complessivo e traffico voce e SMS giornaliero entrante complessivo non superiore a 4, fatte salve specifiche offerte commerciali. Il superamento di almeno tre di tali parametri è considerato incompatibile con l'Uso Legittimo del/i Servizi M2M / .] Coop Italia si riserva di valutare ulteriori elementi di incompatibilità con l'Uso Legittimo ai fini della tutela del Cliente e dell'integrità dei sistemi.

4.1.1 In caso di Piani Tariffari con Traffico incluso illimitato voce e/o SMS/MMS e/o dati senza soglie, non si applicano i parametri a), b), c), d) sopra riportati e l'Uso Legittimo dei Servizi M2M / IoT è definito secondo un profilo standard di Traffico che rispetti i seguenti parametri: (i) traffico giornaliero voce o SMS uscente sviluppato per SIM COOP verso altri operatori non superiore al 60% del traffico totale voce o SMS uscente sviluppato per SIM COOP; (ii) rapporto tra traffico giornaliero voce o SMS uscente sviluppato per SIM COOP verso altri operatori e traffico voce o SMS entrante per SIM COOP da altri operatori non superiore a 3 (tre). Resta inteso che i Piani Tariffari con Traffico incluso illimitato voce e/o SMS/MMS e/o dati senza soglie non possono essere utilizzati per attività che prevedano un uso massivo dei Servizi M2M / IoT. Il superamento di alcuno dei parametri sopra riportati e/o l'uso massivo dei Servizi M2M / IoT come sopra indicato in caso di Piani Tariffari con Traffico incluso illimitato voce e/o SMS/MMS e/o dati senza soglie è considerato incompatibile con l'Uso Legittimo dei Servizi M2M / IoT.

4.1.2 Qualora i Servizi M2M / IoT non vengano fruiti per l'Uso Legittimo, come previsto ai precedenti artt.4.1 e 4.1.1 e fatto salvo ogni ulteriore diritto ed azione di Coop Italia, Coop Italia potrà (a) sospendere in tutto od in parte i Servizi M2M / IoT relativamente alla SIM COOP attivata in virtù del Contratto M2M / IoT e/o (b) comunicare al Cliente che il Piano Tariffario applicato alla SIM COOP attivata in virtù del Contratto M2M / IoT viene sostituito con altro Piano Tariffario,

fermo restando in tale ipotesi il diritto del Cliente di recedere dal Contratto con effetto immediato senza applicazione di penali.

4.1.3 Coop Italia si riserva di valutare ulteriori elementi di incompatibilità con l'Uso Legittimo ai fini della tutela del Cliente e dell'integrità dei sistemi per motivi di ordine pubblico.

4.2 Il Cliente è tenuto, inoltre, a non trasferire in qualsiasi modo, forma o natura, le obbligazioni e/o i diritti inerenti o conseguenti ai Servizi M2M / IoT e, in ogni caso, a non consentire l'utilizzazione dei Servizi M2M / IoT a terzi anche mediante stipula di contratti di qualsivoglia tipo e con qualsiasi finalità, a non fornire a terzi Servizi M2M / IoT di qualunque tipo attraverso le SIM COOP ed i Dispositivi (anche nelle ipotesi in cui i Servizi M2M / IoT non implicino connessione ad altra rete o passaggio di Traffico da o verso altra rete, ivi comprese eventuali attività di Call Center), ed a non effettuare, in qualsiasi modo, forma o natura, la c.d. rivendita di traffico telefonico a terzi e/o l'Intermediazione di traffico e/o noleggiare e/o concedere in uso e/o far disporre a terzi la SIM COOP, ed il Cliente è responsabile per l'eventuale uso della SIM COOP da parte di terzi.

ARTICOLO 5 - LIMITAZIONI ALLA FORNITURA DEI SERVIZI M2M / IOT

5.1 Il Cliente prende atto ed accetta, con rinuncia ad ogni pretesa, che: i) i Servizi M2M / IoT possono avere una copertura del Territorio non omogenea e comunque non estesa a tutte le specifiche aree del Territorio stesso; ii) la copertura, da parte dei Servizi M2M / IoT, del Territorio, impregiudicata la prestazione di Roaming internazionale, può subire variazioni, anche significative, sia di carattere temporaneo che permanente, in dipendenza di fattori geografici, climatici e/o tecnici; iii) entro i suddetti limiti di copertura del Territorio, Coop Italia garantisce la continuità dei Servizi M2M / IoT, fermo restando, che i Servizi M2M / IoT medesimi possono non essere accessibili al Cliente in uno specifico momento temporale; iv) Coop Italia potrà sospendere i Servizi M2M / IoT, in tutto o in parte, in qualsiasi momento ed anche senza preavviso, ove debbano essere eseguiti interventi, anche non programmati, di manutenzione straordinaria e/o ristrutturazione e/o modifica della Rete e più in generale delle infrastrutture tecnologiche attraverso le quali vengono prestati i Servizi M2M / IoT; v) Coop Italia non sarà altresì responsabile, a qualsiasi titolo, nei confronti del Cliente per qualsiasi disservizio e/o malfunzionamento e/o interruzione dei Servizi M2M / IoT dipendente da cause non imputabili a Coop Italia; vi) i Servizi M2M / IoT potranno non essere erogati o non regolarmente erogati anche nel caso in cui la SIM COOP sia esposta a condizioni atmosferiche non idonee al suo funzionamento o installata in un Dispositivo non dotato di sistemi di protezione o dei necessari requisiti tecnici.

5.2 Resta inteso che in caso di non corretta fornitura dei Servizi M2M / IoT e/o di mancato rispetto degli impegni assunti da Coop Italia in sede di Condizioni di Qualità, per cause imputabili a Coop Italia, ed in esito ad accertamento dei fatti e delle relative cause, potranno trovare applicazione a favore del Cliente le misure previste dalla normativa di settore applicabile e secondo quanto pubblicato sul sito www.coopvoce.it o presso i Punti Vendita o reso conoscibile da Coop Italia con ulteriori modalità.

5.3 Inoltre, il Cliente prende atto ed accetta che Coop Italia non fornisce alcuna garanzia sulla accuratezza, corretta erogazione, idoneità ed affidabilità dei servizi e delle attività che il Cliente intende svolgere e/o dei quali il Cliente intende fruire avvalendosi della SIM COOP e/o dei Servizi M2M / IoT.

ARTICOLO 6 - CONDOTTE DEL CLIENTE NON CONSENTITE

6.1 Il Cliente non può fruire dei Servizi M2M / IoT in modi o per scopi illeciti o contrari ai principi di buona fede e correttezza. Il Cliente è tenuto a non utilizzare i Servizi M2M / IoT e/o la Numerazione e/o il Dispositivo per scopi illegali e/o vietati dalle normative o disposizioni amministrative vigenti. Il Cliente deve utilizzare unicamente Accessori omologati. Coop Italia potrà adottare idonee misure per inibire anche preventivamente ogni abuso ed utilizzo improprio, anche in conformità alla disciplina in materia di protezione dei dati personali. Il Cliente terrà indenne Coop Italia da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di terzi della SIM COOP e/o dei Servizi M2M / IoT e/o della Numerazione e/o del Dispositivo, nonché da usi distorsivi della causa e/o dell'oggetto del Contratto M2M / IoT.

6.2 È vietato porre in essere qualunque attività che possa impedire od ostacolare per le autorità competenti lo svolgimento delle attività d'intercettazione delle chiamate per l'intero percorso

del segnale dall'apparato di originazione all'apparato di terminazione ed identificare i soggetti impegnati nella comunicazione.

6.3 È vietato occultare ogni codice che consenta la identificazione e la corretta localizzazione di ciascuno degli Apparati di Comunicazione impegnati nei Servizi M2M / IoT.

6.4 È vietato ogni uso della SIM COOP in apparecchi diversi dai Dispositivi (quali Apparati di Comunicazione, Apparati Call Center, centralini, SIM BOX e simili). È vietata la connessione fisica, logica od informatica della SIM COOP con software e/o hardware che possa agevolare e/o effettuare l'attività di trasformazione, raccolta, terminazione, ri-originazione, o superamento del profilo standard di traffico, fatta eccezione per i Servizi M2M / IoT o di Roaming internazionale autorizzati da Coop Italia.

6.5 È vietato il collegamento fisico o logico, diretto o indiretto, delle SIM COOP con altre reti, fatta eccezione per i Servizi M2M / IoT o di Roaming internazionale autorizzati da Coop Italia.

6.6 È vietata ogni attività suscettibile direttamente o indirettamente di trasformare Traffico oppure di raccogliere, terminare, ri-originare, chiamate sulla Rete e/o su reti terze, laddove non autorizzata da Coop Italia.

6.7 È vietato manomettere e/o alterare il Dispositivo nel quale il Cliente intende installare la SIM COOP per fruire dei Servizi M2M / IoT.

6.8 È vietato qualsiasi uso della SIM COOP e/o dei Servizi M2M / IoT da parte del Cliente per fini commerciali per la commercializzazione e/o erogazione di servizi e/o per lo svolgimento di attività professionali e/o commerciali e/o comunque a favore di terzi a qualunque titolo. Non è consentito fruire dei Servizi M2M / IoT /o delle SIM COOP e/o delle Numerazioni Mobili Personali per servizi di messaggistica aziendale sia di tipo cd. SMS A2P - Application to Person sia di tipo cd. SMS P2A - Person to Application, fatte salve specifiche offerte commerciali.

ARTICOLO 7 - ASSISTENZA CLIENTI - AREA PRIVATA DEDICATA

7.1 Coop Italia assicura al Cliente assistenza attraverso il servizio clienti 188, il servizio automatico di assistenza 4243688 o accedendo all'Area Privata Dedicata anche tramite chat o rivolgendosi ai Punti Vendita.

7.2 Il Cliente può entrare tramite un'user-id ed una password nell'Area Privata Dedicata accessibile dal Portale Dedicato e dall'APP CoopVoce.

7.3 Il Cliente deve dotarsi autonomamente della connessione internet e degli strumenti necessari per l'accesso all'Area Privata Dedicata.

7.4 Con l'accesso all'Area Privata Dedicata il Cliente può, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) ottenere informazioni (ad es. dettaglio del traffico e dei costi relativamente all'utenza, elenco delle ricariche effettuate, credito residuo, promozioni e profili abilitati sull'utenza, salvo eventuali altre informazioni);
- b) svolgere operazioni (ad es. attivazione e disattivazione delle promozioni sull'utenza, attivazione e disattivazione del servizio di ricarica con carta di credito).

7.5 Il Cliente è responsabile della custodia della user-id e della password e di ogni conseguenza derivante, originata o connessa alla mancata custodia e/o sottrazione e/o comunicazione a terzi di detto codice identificativo.

ARTICOLO 8 - USO DELLA SIM COOP- CODICI DI SICUREZZA PIN E PUK

8.1 Alla consegna della SIM COOP sono comunicati al Cliente in via riservata i Codici PIN e PUK. Il Cliente è tenuto al riserbo sui Codici PIN e PUK.

8.2 Il Codice PIN può essere modificato dal Cliente in ogni momento. La ripetuta erronea digitazione del Codice PIN per 3 (tre) volte consecutive provoca il blocco della SIM COOP. La SIM COOP può essere sbloccata mediante la corretta digitazione del Codice PUK. L'erronea digitazione per 10 (dieci) volte consecutive del Codice PUK rende definitivamente inutilizzabile la SIM COOP.

8.3 Ove la SIM COOP risulti non idonea all'uso, la stessa sarà riparata o sostituita gratuitamente da Coop Italia, salvo che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, negligenza e/o incuria nell'uso o nella conservazione della stessa da parte del Cliente.

8.4 La garanzia prevista dall'articolo 8.3 ha durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di Attivazione SIM COOP. In qualsiasi momento il Cliente potrà chiedere il Servizi M2M / IoT o di attivazione di una nuova SIM COOP, ove tecnicamente possibile senza cambio di numero, con applicazione del corrispettivo in vigore alla data della nuova attivazione.

8.5 Il Cliente è tenuto a restituire la SIM COOP ove se ne renda necessaria la modifica o la sostituzione per ragioni tecniche od operative. In tal caso, la modifica o la sostituzione vengono effettuate gratuitamente da Coop Italia.

ARTICOLO 9 - CESSIONE DEL CONTRATTO M2M / IOT

9.1 La cessione del Contratto M2M / IoT da parte del Cliente a terzo cessionario è subordinata a previa espressa accettazione scritta da parte di Coop Italia.

9.2 La proposta di cessione del Contratto M2M / IoT deve essere formulata dal Cliente e dal terzo cessionario a Coop Italia nei modi e con le forme di cui alla procedura implementata da Coop Italia e comunicata da Coop Italia mediante pubblicazione sul sito www.coopvoce.it o presso i Punti Vendita.

9.3 Coop Italia si riserva la facoltà di non accettare la proposta di cessione del Contratto M2M / IoT ove il terzo cessionario non abbia i requisiti richiesti per l'Attivazione SIM COOP di cui alle Condizioni Generali M2M / IoT.

9.4 L'accettazione della proposta di cessione del Contratto M2M / IoT viene manifestata da Coop Italia mediante comunicazione dell'accettazione di Coop Italia della proposta di cessione.

ARTICOLO 10 - SOSPENSIONE E RIATTIVAZIONE DELLA SIM COOP- RICHIESTA DI NUOVA SIM COOP

10.1 Il Cliente può, previa identificazione anche telefonica, chiedere la sospensione della SIM COOP. Coop Italia potrà domandarne conferma mediante comunicazione scritta, da inviarsi al customer care Coop Italia, anche via fax. In caso di furto o smarrimento o sospetto di manomissione, il Cliente deve chiedere la sospensione immediata della SIM COOP, anche mediante comunicazione telefonica. Coop Italia sospenderà la SIM COOP solo se il Cliente fornirà i dati che confermino l'identità del Cliente. L'eventuale riattivazione può essere domandata soltanto nel corso della durata del Contratto M2M / IoT e dal Cliente che ha richiesto la sospensione.

10.2 Ove necessario (ad es. in caso di furto, smarrimento, etc.), il Cliente può chiedere una nuova SIM COOP in sostituzione della SIM COOP precedentemente consegnata da Coop Italia al Cliente. La nuova SIM COOP deve essere richiesta dal Cliente nel corso della durata del Contratto M2M / IoT. In caso di omessa richiesta di sostituzione entro il termine sopra indicato, Coop Italia provvederà a disattivare la vecchia SIM COOP e tale disattivazione comporterà la perdita definitiva della Numerazione associata alla SIM COOP secondo quanto previsto dalla normativa applicabile. Relativamente al credito residuo, vale la disciplina prevista dall'art.14 qui oltre, salva azione di Coop Italia in punto a furto, smarrimento o manomissione.

ARTICOLO 11 - NUMERAZIONE- SOSTITUZIONE / PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE

11.1 Alla consegna della SIM COOP e subordinatamente al perfezionamento del Contratto M2M / IoT, Coop Italia attribuisce al Cliente la Numerazione. Ove sia tecnicamente possibile, Coop Italia mantiene la stessa Numerazione anche nei casi di sostituzione della SIM COOP o di mutamento del Piano Tariffario.

11.2 Coop Italia può sostituire la Numerazione attribuita al Cliente solo per ragioni di sopravvenuta impossibilità tecnica o per disposizione delle autorità competenti. In tal caso, Coop Italia comunica al Cliente la nuova Numerazione con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, salvo diverso termine di legge, fatti salvi i casi di forza maggiore.

11.3 Ove il Cliente chieda la portabilità della Numerazione da Coop Italia verso altro operatore di telefonia mobile, il Cliente, mediante esplicita manifestazione di volontà, può chiedere il trasferimento del credito residuo che risulti imputato alla SIM COOP (al netto di sconti e/o bonus e/o premi e/o promozioni maturati nel corso del Contratto M2M / IoT) e non utilizzato dal Cliente (i) al momento della disattivazione dalla Rete ed attivazione sulla rete telefonica pubblica di altro operatore di telefonia mobile, e (ii) in esito ad Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di Coop Italia, (iii) al netto del costo della prestazione di trasferimento del credito residuo come pubblicato sul sito internet www.coopvoce.it o reso conoscibile con altre modalità. La richiesta di trasferimento del credito residuo è irreversibile ed alternativa a quanto previsto sub art.14.3.1 (v) (a), (b), (c). Ove il trasferimento del credito residuo non abbia luogo per qualunque motivo, il Cliente può chiedere quanto previsto sub art.14.3.1 (v) (a), (b), (c), nei limiti ed ai termini e condizioni di cui a dette disposizioni.

11.4 Il trasferimento del credito residuo è subordinato all'espletamento della portabilità della Numerazione da Coop Italia ad altro operatore di telefonia mobile. Il trasferimento del credito residuo non ha luogo in caso di credito residuo negativo, inesistente o qualora il valore del credito residuo non sia superiore al costo della prestazione di trasferimento del credito residuo, come pubblicato sul sito internet www.coopvoce.it o reso conoscibile con altre modalità. La richiesta di trasferimento del credito residuo deve essere formulata dal Cliente con specifica autorizzazione del Cliente a Coop Italia a comunicare a terzi i dati relativi al credito residuo. Coop Italia non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile in caso di mancata e/o non corretta e/o tardiva imputazione e/o valorizzazione del credito residuo da parte dell'operatore di telefonia mobile verso il quale il Cliente ha chiesto il Servizi M2M / IoT o di portabilità della Numerazione.

ARTICOLO 12 - IMPEDIMENTI O DIFFICOLTÀ NELLA EROGAZIONE E/O FRUIZIONE DEI SERVIZI M2M / IOT - LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

12.1 Nessuna responsabilità è imputabile a Coop Italia nei confronti del Cliente nei seguenti casi: (i) imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli; (ii) eventuali carenze dei Servizi M2M / IoT dovute all'errata utilizzazione dei medesimi da parte del Cliente, al Dispositivo, alla configurazione del Dispositivo, al cattivo funzionamento del Dispositivo e/o dei suoi accessori; (iii) mancato funzionamento della SIM COOP o del relativo adattatore qualora essi vengano utilizzati in un Dispositivo non omologato, o non abilitato, e/o modificato irregolarmente; (iv) forza maggiore: costituiscono casi di forza maggiore, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi al di fuori del ragionevole controllo di Coop Italia, disposizioni di legge, disposizioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare o dell'Autorità Giudiziaria, divieti legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, mobilitazioni, sommosse, guerre, epidemie, scioperi, mancanza di materie prime, di energia e altri simili eventi; (v) inadempimenti, inefficienze o problemi tecnici imputabili ad altri operatori di comunicazioni elettroniche; (vi) mancato funzionamento della SIM COOP e/o dei Servizi M2M / IoT dovuto, in tutto o in parte, direttamente e/o indirettamente, ad una totale o parziale incompatibilità e/o mancata interoperabilità della SIM COOP e/o di alcuno dei Servizi M2M / IoT con alcuno dei Dispositivi utilizzati e/o con la tipologia di utilizzo che il Cliente intenda fare e/o con lo scopo per il quale il Cliente intenda usare la SIM COOP e/o i Servizi M2M / IoT e/o il Dispositivo; (vii) utilizzazione da parte del cliente non compatibile con il Servizio M2M / IoT.

12.2 Coop Italia, inoltre, non fornisce alcuna garanzia né assume alcun obbligo in ordine (a) alla compatibilità della SIM COOP e/o dei Servizi M2M / IoT con alcuno dei Dispositivi che il Cliente intenda utilizzare, (b) al fatto che la SIM COOP possa essere usata e/o i Servizi M2M / IoT possano essere fruiti mediante alcuno dei Dispositivi che il Cliente intenda utilizzare, (c) all'idoneità della SIM COOP e/o dei Servizi M2M / IoT a consentire la fruizione e/o corretta fruizione di servizi/funzionalità e/o lo svolgimento di attività di cui il Cliente intenda fruire e/o che il Cliente intenda svolgere mediante la SIM COOP e/o i Servizi M2M / IoT.

12.3 Il Cliente prende atto che la SIM COOP ed i Servizi M2M / IoT potrebbero essere soggetti a restrizioni totali o parziali di disponibilità e/o di uso in dipendenza dei Dispositivi che il Cliente utilizza e/o secondo quanto previsto dal Contratto M2M / IoT.

12.4 Con riferimento ad ogni e qualunque servizio che il Cliente intenderà utilizzare e/o attività che il Cliente intenderà svolgere impiegando la SIM COOP ed i Servizi M2M / IoT, in termini di affidabilità e di sicurezza, il Cliente dichiara che conoscendo le possibili limitazioni tecniche e di copertura geografica della SIM COOP e dei Servizi M2M / IoT, il Cliente userà la SIM COOP ed i Servizi M2M / IoT con dei Dispositivi (i) solo a titolo integrativo dei servizi e del Servizio M2M / IoT che il Cliente utilizzerà e/o nell'attività che il Cliente porrà in essere, (ii) in via non esclusiva e (iii) avvalendosi di altre risorse in via primaria (sia che si tratti di attività di sorveglianza che di tracking o di qualunque altro servizio od attività per la quale viene utilizzata la SIM COOP ed i Servizi M2M / IoT).

12.5 Il Cliente dichiara inoltre che gli oggetti o le cose e comunque quanto a qualunque titolo interessato dallo svolgimento di attività o dalla fruizione di servizi per cui viene utilizzata la SIM COOP ed i Servizi M2M / IoT non esuberano un valore cumulativo di € 5.000,00 (cinquemila/00) euro.

12.6 Il Cliente prende atto ed accetta che Coop Italia (a) fornisce unicamente un servizio di comunicazione elettronica per il tramite della SIM COOP (b) non fornisce i servizi dei quali il Cliente intenda fruire e/o le attività che il Cliente intende svolgere mediante la SIM COOP ed i Servizi M2M / IoT, (c) non fornisce né applicazioni, mobili o fisse, né terminali, né Dispositivi, per l'utilizzo della SIM COOP e/o dei Servizi M2M / IoT e che ogni configurazione ed interfaccia

logica e meccanica della SIM COOP con riferimento a possibili Dispositivi e terminali in genere è esclusivamente a cura e spesa e sotto la responsabilità del Cliente.

12.7 Resta inteso che salvo i casi di dolo o colpa grave, in caso di ritardata e/o mancata e/o non corretta fornitura dei Servizi M2M / IoT e/o di alcuna delle prestazioni di cui al Contratto M2M / IoT imputabile a Coop Italia, la responsabilità di Coop Italia per eventuali danni e/o effetti pregiudizievoli derivanti, conseguenti o comunque connessi alla SIM COOP e/o ai Servizi M2M / IoT e/o al Contratto M2M / IoT, sarà limitata solo ai danni diretti, restando esclusa ogni responsabilità per eventuali danni indiretti e/o mediati e non eccederà l'importo massimo totale ed onnicomprensivo di € 5.000,00 (cinquemila/00) per eventi occorsi nell'arco di 12 (dodici) mesi a far data dall'attivazione della SIM COOP.

12.8 Resta inteso che in caso di non corretta fornitura dei Servizi M2M / IoT e/o mancato rispetto degli impegni assunti da Coop Italia in sede di Carta dei Servizi, per cause imputabili a Coop Italia, ed in esito ad accertamento dei fatti e delle relative cause, potranno trovare applicazione a favore del Cliente le misure come previste dalla normativa di settore applicabile e secondo quanto pubblicato sul sito www.coopvoce.it o presso i Punti Vendita o reso conoscibile da Coop Italia con ulteriori modalità.

12.9 Il Cliente utilizzerà con la massima cautela e diligenza il servizio M2M / IoT nel pieno rispetto delle normative applicabili, considerando il servizio non come risorsa esclusiva e fermo restando che il Cliente è unico responsabile dell'utilizzo del servizio M2M / IoT e di ogni eventuale conseguenza derivante o comunque connessa a tale utilizzo.

ARTICOLO 13 - MODIFICHE DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE TRA COOP ITALIA ED IL CLIENTE - AGGIORNAMENTO DOCUMENTI INFORMATIVI

13.1 Nel corso del rapporto contrattuale Coop Italia ha facoltà di modificare, secondo le modalità di legge e della normativa applicabile, le Condizioni Generali M2M / IoT, i Piani Tariffari e la documentazione contrattuale, con effetto dopo 30 (trenta) giorni dalla comunicazione al Cliente - salvo diverso termine di legge e fermo restando il diritto del Cliente che non intende accettare le modifiche comunicate, di recedere dal Contratto M2M / IoT o di passare ad altro operatore durante tale periodo di 30 (trenta) giorni, senza costi di disattivazione né penali - per i motivi di seguito riportati in via eleniativa e non esaustiva: (i) per ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione; e/o (ii) per mutamento della disciplina regolamentare o normativa che impatti sul profilo economico dei Servizi M2M / IoT; e/o (iii) per aggiornamenti resi necessari dal corretto uso delle SIM COOP e dall'evoluzione dei profili standard di traffico definiti nell'art. 4; e/o (iv) variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione della SIM COOP; e/o (v) per ragioni inerenti la tutela dei principi di ordine pubblico; (vi) per impedire pratiche elusive e/o violazioni alle disposizioni di cui alle Condizioni Generali M2M / IoT e/o del Piano Tariffario e/o delle Carta dei Servizi e/o di altri documenti contrattuali e/o della normativa applicabile; (vii) per modifiche di politica commerciale. L'eventuale recesso dovrà essere comunicato dal Cliente mediante apposito modulo disponibile presso i Punti Vendita e sul sito www.coopvoce.it e da consegnare ad un Punto Vendita od inviare al Servizi M2M / IoT o Clienti di Coop Italia via fax al numero 800510511 o via email all'indirizzo comunicazioni@coopvoce.it, secondo le modalità ivi previste, oppure dandone comunicazione con lettera raccomandata A.R., cartacea o digitale, con allegata copia del documento di identità del Cliente recante sottoscrizione del Cliente con indicazione di luogo e data, salvo altri documenti e/o altre modalità.

13.2 Ulteriori indicazioni potranno essere rese disponibili sul sito www.coopvoce.it. Sarà cura di Coop Italia provvedere al tempestivo aggiornamento della documentazione.

13.3 Resta onere del Cliente assumere ogni informazione riguardo alla documentazione contrattuale ed economica inerente l'erogazione dei Servizi M2M / IoT ed alla Carta dei Servizi comunicata ai sensi della normativa applicabile.

ARTICOLO 14 - RECESSO

14.1 Recesso del Cliente

Il Cliente ha facoltà di recedere in ogni momento dal Contratto M2M / IoT dandone comunicazione a Coop Italia mediante apposito modulo disponibile presso i Punti Vendita e sul sito www.coopvoce.it e da consegnare ad un Punto Vendita od inviare al servizio assistenza Clienti di CoopVoce via fax al numero 800510511 o via email all'indirizzo comunicazioni@coopvoce.it,

secondo le modalità ivi previste, oppure dandone comunicazione con lettera raccomandata A.R., cartacea o digitale, salvo altre modalità, con preavviso di 30 (trenta) giorni, con allegata copia del documento di identità del Cliente recante sottoscrizione del Cliente con indicazione di luogo e data, salvo altri documenti.

14.2 Recesso di Coop Italia

Coop Italia ha facoltà di recedere in ogni momento dal Contratto M2M / IoT con preavviso di 30 (trenta) giorni, o altro previsto per legge, senza che nulla sia dovuto ad alcun titolo al Cliente, fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 14.3, dandone comunicazione scritta al Cliente mediante lettera raccomandata A.R. ed eventualmente inviando un SMS alla Numerazione della SIM COOP. Decorso il periodo di preavviso di 30 (trenta) giorni, o altro previsto per legge, Coop Italia in ogni caso cesserà i Servizi M2M / IoT e la Numerazione.

14.3 Effetti del recesso

14.3.1 In caso di recesso dal Contratto M2M / IoT da parte del Cliente o di Coop Italia: (i) il Cliente è tenuto a restituire immediatamente a Coop Italia la SIM COOP mediante consegna al Punto Vendita; (ii) la SIM COOP viene disattivata ed il Cliente cessa di poter fruire dei Servizi M2M / IoT mediante la SIM COOP; (iii) il Cliente cessa di poter fruire della Numerazione; (iv) Coop Italia può riassegnare a terzi la Numerazione associata alla SIM COOP, fatto salvo l'uso della numerazione per un altro Contratto con Coop Italia e le disposizioni normative inderogabili; (v) il Cliente può richiedere a Coop Italia, mediante apposito modulo disponibile presso i Punti Vendita e sul sito www.coopvoce.it e da consegnare ad un Punto Vendita od inviare al servizio assistenza Clienti di CoopVoce via fax al numero 800510511 o via email all'indirizzo comunicazioni@coopvoce.it, secondo le modalità ivi previste, oppure dandone comunicazione con lettera raccomandata A.R., cartacea o digitale, salvo altre modalità, che relativamente al credito residuo corrispondente ad eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di Coop Italia risultino imputati alla SIM COOP e non utilizzati, a scelta discrezionale del Cliente: (a) venga imputato ad altra SIM COOP attiva in virtù di un Contratto M2M / IoT; oppure (b) venga consegnato al Cliente un buono spesa COOP di importo monetario pari al credito residuo menzionato, utilizzabile nei Punti Vendita dell'Associata indicata sul buono spesa; oppure (c) venga corrisposto al Cliente l'importo monetario corrispondente a detto credito residuo. Nei casi sub (a), (b) e (c), gli eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di Coop Italia risultino dai sistemi Coop Italia essere imputati alla SIM COOP e non utilizzati saranno decurtati di sconti e/o bonus e/o premi e/o promozioni maturati dal Cliente nel corso del Contratto M2M / IoT. Impregiudicato quanto previsto dal presente art.14 relativamente ad Elementi di Traffico attivati e non utilizzati, per conoscere il valore degli Elementi di Traffico imputati alla SIM COOP, il Cliente, prima della disattivazione della SIM COOP, può contattare gratuitamente il 4243688 con risponditore automatico IVR (Intelligent Voice Recognition) oppure potrà inviare un SMS con il testo "INFO SIM" al numero + 39 33 44 443688, se il Cliente si trova all'estero. Il Cliente potrà anche contattare il servizio assistenza Clienti di CoopVoce al numero 188 ovvero, se il Cliente si trova all'estero, il +393344188188 (il costo della chiamata dall'estero è calcolato secondo la tariffa di Roaming prevista), ed il Cliente riceverà l'informazione via SMS. Il Cliente potrà altresì ottenere informazioni sugli Elementi di Traffico disponibili accedendo alla sua pagina riservata sul sito web www.coopvoce.it nonché attraverso l'applicazione dedicata.

14.3.2 Il Cliente deve comunicare per iscritto a Coop Italia, anche mediante apposito modulo disponibile presso i Punti Vendita, la scelta tra (a), (b) e (c) di cui all'art.14.3.1 (v) sopra contestualmente all'esercizio del recesso dal Contratto M2M / IoT ovvero, in caso di recesso dal Contratto M2M / IoT da parte di Coop Italia, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del recesso da parte di Coop Italia. Coop Italia darà seguito alla scelta del Cliente entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta scritta del Cliente. Il buono spesa di cui sub (b) o l'importo monetario di cui sub (c) verranno consegnati al Cliente in qualsiasi Punto Vendita, salva la facoltà di Coop Italia di procedere all'invio direttamente al Cliente. In caso di mancata comunicazione da parte del Cliente della scelta tra (a), (b) e (c) nei modi e tempi innanzi indicati, il Cliente potrà richiedere esclusivamente la corresponsione dell'importo monetario del credito residuo corrispondente agli eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di Coop Italia risultino dai sistemi Coop Italia essere imputati alla SIM COOP e non utilizzati.

14.3.3 Resta inteso che gli Elementi di Traffico vengono considerati esclusivamente con riferimento al valore nominale risultante dai sistemi Coop Italia al momento della Evasione Effettiva da parte di Coop Italia della richiesta del Cliente di cui sub (a) o (b) o (c) sopra.

14.3.4 Se l'importo monetario corrispondente agli eventuali Elementi di Traffico che al momento della Evasione Effettiva della richiesta del Cliente da parte di Coop Italia risultino dai sistemi Coop Italia essere imputati alla SIM COOP e non utilizzati (decurtati di sconti e/o bonus e/o premi e/o promozioni maturati dal Cliente nel corso del Contratto M2M / IoT) è superiore ad € 100,00 (cento/00), tale importo monetario verrà corrisposto da Coop Italia al Cliente esclusivamente mediante accredito su conto corrente bancario le coordinate del quale saranno fornite dal Cliente con la richiesta di restituzione del credito residuo, decurtato di eventuali costi sostenuti da Coop Italia per tale restituzione come pubblicati sul sito www.coopvoce.it o comunicati con altre modalità.

ARTICOLO 15 - COMUNICAZIONI, RECLAMI E PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

15.1 Tutte le comunicazioni a Coop Italia possono essere indirizzate a Coop Italia Società Cooperativa al seguente indirizzo e-mail: comunicazioni@coopvoce.it, o via fax al n. 800 - 510 - 511.

15.2 Il Cliente può proporre reclamo e/o attivare una procedura di conciliazione secondo le modalità disponibili presso qualsiasi Punto Vendita e/o che siano rese disponibili sul sito www.coopvoce.it.

15.3 Il Cliente può sempre contattare il servizio assistenza Clienti di CoopVoce al numero 188, se il cliente si trova in Italia, ovvero al numero +393344188188, se il Cliente si trova all'estero.

ARTICOLO 16 - DATI PERSONALI ED ELENCO ABBONATI

16.1 I dati personali del Cliente sono trattati da Coop Italia nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, in conformità con le informative rese disponibili al Cliente e secondo i consensi da quest'ultimo manifestati.

16.2 Il Cliente ha facoltà di chiedere che i dati personali che lo riguardano siano inseriti nel Data Base Unico ai fini degli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi.

ARTICOLO 17 - CONOSCIBILITÀ DEI MODULI DI ATTIVAZIONE, DELLE CONDIZIONI GENERALI M2M / IOT, DEI PIANI TARIFFARI, DELLA CARTA DEI SERVIZI, DELLA DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE - STANDARD DI QUALITÀ

17.1 La documentazione ed i dati, anche in forma elettronica, ivi compresi gli SMS e MMS, prodotti attraverso i sistemi informatici di Coop Italia e/o di soggetti e/o enti terzi autorizzati da Coop Italia, fanno piena prova di ogni fattispecie inerente il Contratto M2M / IoT, inclusa in via elencativa e non esaustiva l'Attivazione SIM COOP, la fruizione, la sospensione, la riattivazione e la cessazione della SIM COOP e/o della Numerazione e/o di Elementi di Traffico e/o dei Servizi M2M / IoT, il credito residuo.

17.2 Gli *standard* di qualità dei Servizi M2M / IoT sono regolati dalla Carta dei Servizi.

ARTICOLO 18 - CAMBIO DI PIANO TARIFFARIO

18.1 Il Cliente può chiedere a Coop Italia di passare dal Piano Tariffario in essere ad altro Piano Tariffario implementato da Coop Italia ove (i) tecnicamente possibile, (ii) tale cambio di Piano Tariffario sia compatibile con le disposizioni che regolano il Piano Tariffario al quale il Cliente intende accedere e (iii) il Cliente abbia i requisiti e siano soddisfatte le condizioni previste dal Piano Tariffario al quale il Cliente chiede di accedere.

18.2 La richiesta di cambio del Profilo Tariffario e la procedura per il cambio del Profilo Tariffario sono pubblicate sul sito www.coopvoce.it, disponibili presso i Punti Vendita e conoscibili contattando il servizio assistenza Clienti di CoopVoce al numero di telefono 188.

ARTICOLO 19 - FRUIZIONE DEI SERVIZI M2M / IOT

19.1 In caso di mutamento della Rete e/o di operatore di comunicazione elettronica di cui Coop Italia attualmente si avvale per la fornitura dei Servizi M2M / IoT ai Clienti, il Cliente continuerà a fruire dei Servizi M2M / IoT con migrazione verso la Rete e/o l'operatore di comunicazione elettronica di cui Coop Italia si avvarrà per la fornitura dei Servizi M2M / IoT stessi ai Clienti.

19.2 La migrazione del Cliente verso la Rete e/o l'operatore di comunicazione elettronica di cui Coop Italia si avvarrà per la fornitura dei Servizi M2M / IoT avverrà mediante MNP o altra

modalità individuata da Coop Italia, ed il Cliente, per quanto possa occorrere, presta sin d'ora il proprio consenso alla migrazione verso tale Rete e/o operatore di comunicazione elettronica.

19.3 Ai fini della migrazione, inoltre, al Cliente potrà essere richiesto di eseguire ed eseguirà, ove previsto, quanto necessario ai sensi di legge per la corretta e tempestiva migrazione verso la Rete e/o operatore di comunicazione elettronica di cui Coop Italia si avvarrà per la fornitura dei Servizi M2M / IoT ai Clienti.

ARTICOLO 20 - CLAUSOLA RISOLUTIVA

20.1 Il Contratto M2M / IoT si risolve ai sensi e per gli effetti dell'art.1456 c.c. qualora si verifichi una o più delle fattispecie di seguito elencate e che siano formalmente contestate da Coop Italia:

- (i) nel caso in cui risulti l'inadempimento del Cliente, anche parziale o temporaneo, obbligazioni di cui all'art.6 (Condotte del Cliente non consentite) supra;
- (ii) violazione di alcuna delle disposizioni di cui all'art. 3 (SIM COOP) supra;
- (iii) violazione di alcuna delle disposizioni di cui all'art. 4 (Uso Legittimo) supra;
- (iv) violazione di alcuna delle disposizioni di cui all'art. 8 (Uso della SIM COOP- Codici di sicurezza PIN e PUK) supra;
- (v) qualora il Cliente abbia fornito a Coop Italia informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi in via elencativa e non esaustiva i dati personali ed i documenti necessari per l'Attivazione SIM COOP;
- (vi) il Cliente non abbia fornito prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri.

20.2 Nei casi di cui supra, Coop Italia comunicherà al Cliente la risoluzione del Contratto M2M / IoT a mezzo lettera raccomandata A.R. ed inviando un SMS alla Numerazione della SIM COOP. In tal caso, Coop Italia tratterà ai sensi dell'art. 1382 c.c. le somme già versate dal Cliente, salvo il risarcimento dei danni ulteriori. Coop Italia in ogni caso sospenderà immediatamente, in tutto o in parte, a discrezione di Coop Italia, i Servizi M2M / IoT e la Numerazione.

ARTICOLO 21 - FORO COMPETENTE

Fatte salve le disposizioni inderogabili del D.Lgs. n.206/2005 e s.m.i. ed ogni altra normativa inderogabile, per ogni controversia sarà competente in via esclusiva il Foro di Bologna.