

Informativa precontrattuale relativa ai servizi coopvoce

informazioni per i consumatori nella fornitura di servizi ai sensi del codice del consumo (D.LGS. 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche ed integrazioni) e della delibera AGCOM n.519/15/cons – allegato a “regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”

1. Coop Italia soc. coop., con sede in Via del Lavoro 6 - 8, Casalecchio di Reno (BO) (“Coop Italia”) fornisce le seguenti informazioni al Cliente, che sia qualificabile come consumatore, ai sensi del D. Lgs. n. 206/2005 e s.m.i. (cd. “Codice del Consumo”) e della Delibera Agcom 519/15/CONS, prima della conclusione del contratto (“Contratto”) di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali da parte di Coop Italia (“Servizi CoopVoce”). I termini qui di seguito riportati con iniziale maiuscola hanno il significato previsto nelle Condizioni Generali di Contratto relative ai Servizi CoopVoce.
1. I Servizi COOPVoce sono l'insieme dei servizi di comunicazione elettronica mobile e personale denominati COOPVoce, forniti anche da terzi, ai Clienti sulla Rete e che comprendono, 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 Personale di SIM COOP inserita in un Terminale personale.
 - (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.
2. I Servizi CoopVoce sono forniti da 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, n. di telefono 188 (servizio di assistenza clienti CoopVoce), email: comunicazioni@coopvoce.it.
3. Il costo per l'attivazione della SIM COOP ed il Piano Tariffario applicabile ai Servizi CoopVoce sono riportati nella pagina del sito web www.coopvoce.it relativa all'offerta alla quale il Cliente intende aderire, come anche i costi a carico del Cliente e le modalità di pagamento che sono, comunque, riportate anche nella comunicazione di conferma dell'ordine che viene inviata al Cliente.
4. In esito al perfezionamento del Contratto, la SIM COOP può essere ricaricata:
 - (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 Area Privata Dedicata;
 - (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.
5. Ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, il Cliente che sia qualificabile come consumatore può recedere dal Contratto entro 14 giorni dal perfezionamento del Contratto. In caso di Contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, il Contratto si conclude con la comunicazione al Cliente - che potrà essere fatta anche via e-mail - del completamento con esito positivo della procedura (i) di identificazione ed acquisizione dei dati anagrafici del Cliente riportati su un documento di identità, nonché del tipo, del numero e della riproduzione del documento, e comunque dell'acquisizione dei dati e documenti previsti ai fini dell'attivazione della SIM COOP e (ii) di firma della documentazione contrattuale da parte del Cliente. In caso di recesso del Cliente dal Contratto nel termine di 14 giorni dal perfezionamento del Contratto, Coop Italia rimborsa, senza ritardi, e comunque entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente. Per esercitare il diritto di recesso occorre darne comunicazione a Coop Italia inviandola via email all'indirizzo comunicazioni@coopvoce.it o con lettera raccomandata A.R., cartacea o digitale, salvo altre modalità, con allegata copia del documento di identità del Cliente recante sottoscrizione del Cliente con indicazione di luogo e data, salvo altri documenti. A tal fine è possibile utilizzare il “Modulo recante dichiarazione di recesso, ai sensi dell'art. 49, comma 1, lett. h) del Codice del Consumo”, riportato in calce alla presente e disponibile sul sito www.coopvoce.it. Il Cliente, qualora non voglia utilizzare tale modulo, potrà trasmettere una qualsiasi altra comunicazione, nelle modalità sopra indicate dalla quale risulti la dichiarazione esplicita della volontà di recedere dal Contratto. Maggiori informazioni possono essere richieste al servizio assistenza Clienti chiamando il numero 188. Il Cliente è informato che qualora chieda che l'attivazione della SIM COOP e la prestazione dei servizi CoopVoce avvenga prima del decorso del periodo di 14 giorni dalla conclusione del Contratto, in caso di recesso del Cliente, Coop Italia potrà trattenere un importo proporzionale a quanto è stato fornito da Coop Italia fino al momento in cui il Cliente ha informato Coop Italia del diritto di recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal Contratto. In caso di esercizio del diritto di recesso, i costi di restituzione della SIM, ove la SIM sia su supporto fisico, sono a carico del Cliente.
6. Il Contratto è a tempo indeterminato ed il Cliente potrà recedere dal Contratto in ogni momento, anche successivamente al decorso del suddetto periodo di 14 giorni, ai sensi di quanto previsto della normativa applicabile, senza penalità o costi di disattivazione, 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 a Coop Italia 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. In tal caso il Cliente non ha diritto al rimborso di quanto corrisposto, fatto salvo quanto previsto in relazione al cd. credito residuo.
7. Se il Cliente chiede l'esecuzione del Contratto con attivazione della SIM COOP e prestazione dei servizi CoopVoce prima del decorso del termine di 14 giorni dal perfezionamento del contratto, in caso di richiesta di attivazione dei Servizi CoopVoce con nuovo numero, l'attivazione della SIM COOP avviene entro 24 ore dal perfezionamento del Contratto. In caso di richiesta di portabilità del numero mobile da altro operatore verso CoopVoce, la portabilità del numero mobile si completa nella data preferita indicata dal Cliente o, in assenza di indicazione della data preferita, in due giorni lavorativi successivi al perfezionamento del Contratto. Nel caso di offerte acquistate successivamente all'attivazione della SIM COOP, l'esecuzione avviene con conferma per SMS immediatamente dopo la richiesta di attivazione.
8. In caso di Contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, la SIM COOP sarà consegnata al Cliente a mezzo posta entro 10 giorni dal perfezionamento della richiesta del Cliente, restando inteso che tale tempistica è prettamente indicativa, e nel caso di ritardi non sono previsti indennizzi.
9. 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. Tale garanzia ha durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di Attivazione SIM COOP.
10. Nel caso in cui il Cliente intenda sporgere un reclamo relativo ai servizi CoopVoce potrà farlo con una delle seguenti modalità:
 - (i) contatto telefonico al Servizio Assistenza Clienti 188;
 - (ii) lettera inviata a Coop Italia - Servizio Clienti, Via del Lavoro 6 -8, 40043 Casalecchio di Reno (BO);
 - (iii) e-mail all'indirizzo: comunicazioni@coopvoce.it.
11. Il Cliente può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi CoopVoce contattando il servizio assistenza Clienti al numero 188 o con le altre modalità previste da Coop Italia.
12. Il Cliente dichiara di aver preso visione delle informazioni sopra indicate ed in particolare del prezzo del servizio prescelto. Il Cliente prende atto ed accetta di ricevere conferma del perfezionamento del contratto per i servizi CoopVoce parte di Coop Italia mediante e-mail o SMS, salvo altre modalità.