



Ad ogni domanda c'è una risposta!

☎ 378 010 2000

☎ 378 010 1000

✉ ciao@spusu.it

## Condizioni Generali di Contratto

Applicabili dal 15 giugno 2020

### Indice

Informazioni in breve – I Servizi .....	2
Contatti – Come posso raggiungere spusu?.....	3
Contratto – Come posso sottoscrivere un contratto con spusu?.....	3
Durata del contratto – Quanto dura il mio contratto? .....	3
Modalità di pagamento – Come posso pagare con spusu? .....	4
Attivazione della scheda SIM – Quando posso attivare la mia scheda SIM – Quali sono i miei obblighi? .....	4
Controllo costi – Dove posso vedere quanto consumo?.....	4
Errata fatturazione – Cosa posso fare se trovo un errore nel mio riepilogo costi? .....	4
Servizi a pagamento – Posso raggiungere i servizi a pagamento?.....	5
Chiamate d'emergenza – Posso effettuare chiamate d'emergenza? .....	5
Scatto – Come viene calcolato lo scatto?.....	5
Nascondere il numero – Posso nascondere il mio numero di telefono per chiamate in uscita? .....	5
Copertura di rete – Da quali fattori dipende la copertura? .....	5
Manutenzione – Cosa succede quando spusu procede con i suoi lavori di manutenzione? .....	6
Diritto di recesso – Come posso recedere dal mio ordine? .....	6
Disdetta straordinaria – Quando spusu può risolvere il contratto .....	6
Modifiche delle Condizioni Generali di Contratto – Come e quando vengo informato sulle modifiche?.....	7
Foro competente – Qual è il foro di competenza in caso di controversie? .....	7
Garanzia – Quali termini di garanzia si applicano? .....	7
Segnalazioni e Reclami– A chi mi posso rivolgere? .....	7



Ad ogni domanda c'è una risposta!

☎ 378 010 2000

☎ 378 010 1000

✉ ciao@spusu.it

## Informazioni in breve – I Servizi

Di seguito trovi le condizioni generali di contratto di spusu Italia s.r.l. con sede in Viale Monza 259, 20126 Milano (MI). Queste condizioni si applicano all'acquisto di prodotti e servizi spusu in Italia ("**Condizioni Generali**").

spusu offre servizi di comunicazione mobile all'interno delle aree geografiche coperte dalle reti mobili di operatori partner. I Servizi sono regolamentati tramite il contratto che hai firmato, le tariffe ad esso collegato, la Trasparenza Tariffaria e la *Carta dei Servizi di spusu* accessibile al seguente link <https://www.spusu.it/condizioni>

I punti più importanti:

- spusu offre delle tariffe ricaricabili che possono essere acquistate attraverso i nostri canali di distribuzione come il nostro sito web
- puoi ricaricare la tua scheda SIM automaticamente o manualmente e hai a disposizione vari metodi di pagamento
  - i pagamenti ricorrenti (carte di credito VISA o MasterCard, PayPal, SEPA per i vecchi clienti) saranno addebitati 3 giorni prima dell'inizio del periodo di fatturazione seguente
- il periodo di fatturazione è di un mese solare
- in linea di massima con spusu non hai una durata minima di contratto
- la disdetta entra in vigore alla fine del periodo di fatturazione in corso
  - se non ricarichi la tua scheda SIM per 15 mesi, la tua SIM viene automaticamente disattivata senza comportare dei costi aggiuntivi per te
- spusu calcola lo scatto in modo preciso: al secondo e al kilobyte
- i numeri d'emergenza italiani e il numero unico d'emergenza (NUE) 112 sono gratuiti
- puoi nascondere il tuo numero di telefono
- puoi farti inserire nell'elenco telefonico
- le modifiche delle presenti Condizioni Generali e le relative ragioni ti saranno comunicate 30 giorni prima della loro entrata in vigore. Entro lo stesso termine potrai recedere dal contratto senza costi con le modalità indicate nelle presenti Condizioni Generali.



Ad ogni domanda c'è una risposta!

📞 378 010 2000

📞 378 010 1000

✉️ [ciao@spusu.it](mailto:ciao@spusu.it)

## Contatti – Come posso raggiungere spusu?

Se hai delle domande o dei problemi noi ci siamo! Ci puoi raggiungere a questi contatti (**Servizio clienti**) e saremo lieti di aiutarti:

🌐 [www.spusu.it](http://www.spusu.it)

📞 378 010 2000

✉️ [ciao@spusu.it](mailto:ciao@spusu.it)

📞 378 010 1000

## Contratto – Come posso sottoscrivere un contratto con spusu?

Puoi sottoscrivere un contratto con noi:

- ordinando una scheda SIM tramite i nostri canali di distribuzione
- ricaricando la tua scheda SIM attuale
- cambiando la tua tariffa

In tutti questi casi menzionati ci presenti un'offerta e accetti le presenti Condizioni Generali la *Trasparenza Tariffaria* e la *Carta dei Servizi di spusu* accessibile al seguente link <https://www.spusu.it/condizioni>. Il tuo contratto ha validità dal momento in cui ricevi la nostra conferma e completi correttamente la registrazione sul nostro sito [www.spusu.it](http://www.spusu.it).

Potremmo rifiutarci di sottoscrivere un contratto con te nei seguenti casi:

- non hai possibilità di pagare
- hai un debito con noi
- abbiamo dei dubbi sulla tua identità
- non hai ancora compiuto 18 anni e quindi non puoi fare acquistonline
- ci hai fornito informazioni errate o incomplete durante l'ordine

Con le tariffe prepagate è necessario ricaricare il credito della scheda SIM prima di usarla. Il credito è disponibile in diversi tagli da acquistare online oppure in tutti i punti vendita Mooney (bar, edicole, tabacchi abilitati).

## Durata del contratto – Quanto dura il mio contratto?

Il contratto ha la durata di 1 mese solare e viene disdetto se non ricarichi la tua scheda SIM

In generale con spusu non c'è una durata minima di contratto. I nostri contratti sono rinnovati automaticamente:

- se la tua scheda SIM dispone del credito necessario per il rinnovo e/o
- se i pagamenti ricorrenti con carta VISA/MasterCard, PayPal e SEPA (quest'ultimo per i vecchi clienti) sono andati a buon fine.

Se non desideri più ricevere pagamenti ricorrenti, puoi disdire la "ricarica automatica" nel tuo profilo "my spusu" o inviando una comunicazione al nostro *Servizio clienti* almeno 3 giorni prima dell'inizio del periodo di fatturazione seguente.

La scheda SIM ordinata ti sarà inviata subito dopo che avremo ricevuto il tuo pagamento.

Se sei senza credito, la telefonia (passiva e attiva), gli SMS e il consumo dati non saranno più disponibili. Hai 15 mesi di tempo per ricaricare la tua scheda SIM, altrimenti questa verrà disattivata senza che sia possibile richiederne la riattivazione e il corrispondente numero potrà essere riassegnato ad un altro utente.



Ad ogni domanda c'è una risposta!

☎ 378 010 2000

☎ 378 010 1000

✉ [ciao@spusu.it](mailto:ciao@spusu.it)

## I corrispettivi

Con le tariffe prepagate è necessario ricaricare la scheda SIM con del credito prima di usarla. Il credito è disponibile in diversi tagli, che possono essere acquistati online oppure nei punti vendita Mooney.

Tutte le informazioni relative ai prezzi e alle condizioni economiche dei Servizi sono riportate al seguente link <https://www.spusu.it/condizioni>.

## Modalità di pagamento – Come posso pagare con spusu?

A seconda della tariffa, hai le seguenti possibilità di pagamento:

- Carte di credito/debito dei circuiti VISA o MasterCard
- PayPal
- Nei punti vendita Mooney

Se hai scelto una modalità di pagamento ricorrente (Carta Visa/MasterCard, PayPal, SEPA per i vecchi clienti), la tua tariffa sarà rinnovata automaticamente. I costi ti saranno addebitati 3 giorni prima dell'inizio del prossimo periodo di fatturazione.

spusu ti mette a disposizione delle ricariche in diversi tagli. Puoi acquistarle online oppure puoi ricaricare il credito in un qualsiasi punto vendita Mooney.

Ovviamente puoi cambiare la tua modalità di pagamento nel tuo profilo <https://www.spusu.it/login> o contattare il nostro servizio clienti.

Se il bonifico SEPA è errato e torna indietro, la tua scheda SIM spusu sarà temporaneamente disattivata e ti saranno addebitati i costi per questo bonifico errato.

## Attivazione della scheda SIM – Quando posso attivare la mia scheda SIM – Quali sono i miei obblighi?

Al momento dell'acquisto della scheda SIM, ti sarà richiesto di registrarti sul sito [www.spusu.it](http://www.spusu.it). Ai fini della registrazione dovrai fornire i tuoi dati personali esatti e le informazioni sulle modalità di pagamento da te prescelte. Ti ricordiamo che il rilascio di informazioni false è un atto fraudolento. In caso spusu accerti che i dati personali forniti siano falsi, avrà facoltà di risolvere il presente Contratto senza essere in alcun modo responsabile nei tuoi confronti.

È vietato qualsiasi utilizzo improprio, immorale, fraudolento o illegale dei Servizi e/o della SIM. In particolare è vietato utilizzare i Servizi e/o della SIM a) per inviare o ricevere informazioni di natura offensiva, illecita, indecente, oscena o minacciosa; b) per finalità diverse da quelle di comunicazioni personali; c) in modo tale da pregiudicare le operazioni o l'integrità o la sicurezza della rete o in modo che comunque produca un danno o pregiudizio, di qualsiasi natura e tipologia, alla rete o per trasmissione di virus o altri software dannosi; d) in violazione delle presenti Condizioni Generali.

## Controllo costi – Dove posso vedere quanto consumo?

Puoi tenere sotto controllo i tuoi costi su [www.spusu.it/login](http://www.spusu.it/login). spusu detrae l'IVA per tutti gli acquisti effettuati e applica il regime monofase. Per questo non viene indicata sulla ricevuta di pagamento.

## Errata fatturazione – Cosa posso fare se trovo un errore nel mio riepilogo costi?

Per noi è molto importante che gli accrediti procedano in modo preciso e senza errori. Ma visto che spusu è fatto di persone, gli errori possono succedere. Ti preghiamo quindi di controllare il tuo riepilogo costi e se trovi degli



Ad ogni domanda c'è una risposta!

📞 378 010 2000

📞 378 010 1000

✉️ [ciao@spusu.it](mailto:ciao@spusu.it)

errori di dircelo subito. Comunicaci gli errori eventuali entro 3 mesi dal ricevimento del riepilogo costi. Dopo aver verificato ti contatteremo, e nel caso di accredito avvenuto erroneamente, ti restituiremo la somma in questione.

Considera che siamo obbligati a cancellare il riepilogo dei tuoi costi dopo 3 mesi. Se pertanto, non ci fai notare lo sbaglio entro i 3 mesi sopra citati, non accetteremo la tua contestazione.

### Servizi a pagamento – Posso raggiungere i servizi a pagamento?

In base alla disponibilità tecnica, l'accessibilità dei servizi a pagamento è disattivata in automatico. Hai tuttavia la possibilità di modificare questa funzione nel tuo profilo su [www.spusu.it/login](http://www.spusu.it/login) e quindi di attivare i servizi a pagamento.

### Chiamate d'emergenza – Posso effettuare chiamate d'emergenza?

Puoi chiamare gratuitamente tutti i numeri d'emergenza e il numero unico europeo (NUE) 112. Ti informiamo che in caso di chiamate d'emergenza, i tuoi dati di localizzazione e il tuo numero di telefono possono essere inoltrati al rispettivo centro delle chiamate d'emergenza.

### Scatto – Come viene calcolato lo scatto?

In linea di massima, la fatturazione dei costi di connessione inizia non appena viene stabilita una connessione e termina quando questa viene scollegata di nuovo. La fatturazione dei minuti inizia quindi non appena ti colleghi al destinatario chiamato, nel momento in cui si apre la chiamata, o scatta la segreteria telefonica, e termina non appena tu o il destinatario terminate la chiamata e riagganciate.

Per i collegamenti dati, la fatturazione inizia dal primo kilobyte utilizzato e termina non appena questo collegamento viene interrotto.

Con la tua tariffa spusu hai lo scatto al secondo (1/1). Ciò significa che ti addebitiamo i minuti che utilizzi conteggiando esattamente i secondi reali utilizzati. I dati vengono inoltre detratti e addebitati al kilobyte. Gli SMS vengono detratti o addebitati per ogni messaggio che hai inviato. Per il calcolo degli SMS considera che un SMS è composto da un massimo di 160 caratteri.

### Nascondere il numero – Posso nascondere il mio numero di telefono per chiamate in uscita?

Hai la possibilità di nascondere il tuo numero di telefono in ogni momento per le chiamate in uscita.

Le chiamate d'emergenza costituiscono un'eccezione, in questo caso non è consentito nascondere il proprio numero.

### Copertura di rete – Da quali fattori dipende la copertura?

La tua copertura può dipendere da diversi fattori, come per esempio dalle condizioni meteo, dalle condizioni strutturali o dal tuo stesso telefono.



Ad ogni domanda c'è una risposta!

📞 378 010 2000

☎ 378 010 1000

✉ [ciao@spusu.it](mailto:ciao@spusu.it)

## Manutenzione – Cosa succede quando spusu procede con i suoi lavori di manutenzione?

Per poterti garantire un servizio telefonico della massima qualità, potremmo aver bisogno di tanto in tanto di fare dei lavori di manutenzione.

Ti assicuriamo che faremo del nostro meglio per evitare qualsiasi disturbo e per mantenerlo al minimo. Se dovessi avere dei problemi con i nostri servizi, ti chiediamo di segnalarlo subito al nostro servizio clienti chiamando il 378 010 1000.

Nel caso in cui non fossimo in grado di garantirti la continuità del servizio concordato contrattualmente per più di 24 ore, ti accrediteremo un rimborso proporzionale alla durata dell'interruzione del servizio.

## Diritto di recesso – Come posso recedere dal mio ordine?

Se hai fatto un ordine online, per telefono, e-mail o chat hai 14 giorni di tempo per poter recedere dal tuo contratto. Questo periodo inizia quando ricevi la nostra conferma di contratto tramite e-mail. Potrai richiedere espressamente l'avvio delle attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine di 14 (quattordici) giorni solari. In tal caso potrai comunque sempre esercitare, entro il detto termine, il diritto di ripensamento ma sarai tenuto – ove la somministrazione abbia avuto inizio – a corrispondere i corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto per il servizio fruito fino al momento in cui hai comunicato la tua volontà di recedere, utilizzando gli stessi mezzi di pagamento usati per il pagamento iniziale.

Potrai in ogni caso recedere dal tuo contratto in qualsiasi momento, inviando una comunicazione scritta a [ciao@spusu.it](mailto:ciao@spusu.it) con preavviso di almeno 6 giorni lavorativi prima dell'inizio del periodo successivo di fatturazione unitamente ai dati personali, numero di telefono e copia di un documento di identità utilizzando il seguente modulo: [www.spusu.it/condizioni](http://www.spusu.it/condizioni)

Tutte le informazioni relative ai prezzi e alle condizioni economiche dei Servizi e ai costi eventualmente dovuti in caso di recesso sono riportate al seguente link: [www.spusu.it/condizioni](http://www.spusu.it/condizioni)

## Disdetta straordinaria – Quando spusu può risolvere il contratto

Per assicurare un atteggiamento basato sull'onestà reciproca, dobbiamo anche stabilire alcune regole.

Se contravvieni almeno ad uno di questi punti possiamo sciogliere con effetto immediato il tuo contratto:

- se utilizzi la scheda SIM in gateway o altri tipi di utilizzo non conformi alle presenti Condizioni Generali
- se abusi del servizio da noi fornito per svolgere attività illegali, come lo spamming, l'hacking, lo stalking, ecc.
- quando si utilizzano dispositivi non autorizzati o che interferiscono con la rete
- se non ci comunichi in anticipo che altre persone usano i nostri servizi a pagamento o scopi commerciali e non abbiamo autorizzato tale utilizzo
- se fai uso improprio del servizio da noi fornito, ciò vale anche se tolleri l'uso improprio da parte di altre persone



Ad ogni domanda c'è una risposta!

☎ 378 010 2000

☎ 378 010 1000

✉ [ciao@spusu.it](mailto:ciao@spusu.it)

## Modifiche delle Condizioni Generali di Contratto – Come e quando vengo informato sulle modifiche?

spusu si riserva il diritto di apportare modifiche al Contratto, comprese le condizioni economiche per i seguenti giustificati motivi :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 dei propri servizi e della SIM.

Sarai tempestivamente informato delle modifiche contrattuali previste e delle relative ragioni anche attraverso e-mail, SMS, sito web. Le modifiche contrattuali acquisteranno efficacia decorsi 30 giorni dalla data in cui ti sono state comunicate. Entro lo stesso termine, potrai recedere dal contratto con le modalità indicate nelle presenti Condizioni Generali senza costi di disattivazione. In caso di mancata comunicazione del recesso entro il suddetto termine di 30 giorni, le modifiche contrattuali comunicate si intenderanno accettate.

## Foro competente – Qual è il foro di competenza in caso di controversie?

Ti ricordiamo che il tuo contratto con spusu e tutti i prodotti e servizi ad esso correlati sono soggetti alla legge italiana e che il foro competente è a Milano.

## Garanzia – Quali termini di garanzia si applicano?

Si applicano i termini di garanzia previsti dalla legge.

## Segnalazioni e Reclami– A chi mi posso rivolgere?

Per qualsiasi reclamo relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, puoi contattare senza oneri il Servizio Clienti o inviare una segnalazione a [ciao@spusu.it](mailto:ciao@spusu.it).

Nel reclamo/nella segnalazione dovrai indicare almeno il tuo numero di telefono, l'oggetto del reclamo/della segnalazione, il periodo a cui si riferiscono gli eventi indicati, e ogni altra informazione o documento utile per la gestione del reclamo/della segnalazione. spusu si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, spusu ti informerà entro il predetto termine dello stato di avanzamento delle verifiche effettuate.

Qualora spusu non rispetti il suddetto termine di 45 giorni, potrai ottenere un indennizzo di 2 Euro per ogni 6 giorni di ritardo, fino ad un massimo di 60 Euro.

Qualora non ti riterrai soddisfatto dell'esito del reclamo/della segnalazione, potrai promuovere gratuitamente il tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. territorialmente competente (elenco e indirizzi disponibili sul sito AGCOM <https://www.agcom.it/elenco-dei-co.re.com.-e-relativi-indirizzi>, secondo le modalità previste dal regolamento applicabile (delibera AGCOM 203/18/CONS) anche illustrate sul sito AGCOM <https://www.agcom.it/procedura-di-conciliazione>, oppure dinanzi le Camere di Commercio o gli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo.