

INFORMATIVA RELATIVA ALL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO

Gentile Cliente, il recesso è un Tuo diritto previsto dalle condizioni generali di contratto in conformità alla legge e alle delibere Agcom in materia.

Se recedi, il contratto con Connectivia si scioglie e Ti libererai da ogni impegno contrattuale. Non devi confondere il recesso con la disdetta, la quale ha il diverso effetto di impedire il rinnovo tacito del contratto alla scadenza (proroga).

Se recedi, eventuali rate residue relative a costi di attivazione o di dispositivi associati alle offerte (es. router, antenna, telefono ecc) saranno pagate con la stessa cadenza e con lo stesso metodo di pagamento precedentemente indicati. In alternativa, potrai richiederne il pagamento in un'unica soluzione, indicandolo nella richiesta di recesso.

Se vuoi passare ad un altro operatore mantenendo inalterato il tuo numero di telefono di rete fissa, devi utilizzare il tuo *codice di migrazione*, che è disponibile nella prima pagina della tua fattura e nell'Area Clienti MY CONNECTIVIA (*il codice di migrazione non è disponibile per tecnologia FWA*).

Ti ricordiamo che puoi esercitare il recesso nei seguenti casi.

² La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, eventualmente svolta.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

1. **Se sei un consumatore² e hai negoziato il contratto fuori dai locali commerciali di Connectivia o lo hai concluso a distanza (ad es per telefono, online),** hai diritto di esercitare il recesso (cd “diritto di ripensamento”) nelle forme e modalità previste dagli art. 52 e ss. Del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), entro il termine di 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto.

Non sei tenuto a indicare le ragioni per cui intendi recedere.

Inoltre, entro 14 (quattordici) giorni dalla data in cui hai comunicato a Connectivia di voler recedere dovrai restituire integri, corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell’imballo originale, tutti i prodotti (es. router, antenna, telefono ecc) eventualmente forniti da Connectivia con l’attivazione del Servizio.

Connectivia, entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, Ti rimborserà gli eventuali pagamenti effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Te utilizzato per la transazione iniziale.

Nel caso in cui Tu abbia richiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato e il Servizio sia effettivamente attivato da Connectivia entro detto termine-, sarai sarò tenuto al pagamento degli eventuali costi del servizio fruito sino al momento in cui hai informato Connectivia del Tuo esercizio del diritto di recesso (“diritto di ripensamento”).

Per comunicare il recesso puoi utilizzare l’apposito modulo tipo ([inserire link alla sezione modulistica](#)), o in alternativa contattare un nostro operatore umano al numero verde **800 97 84 54** , oppure il canale WhatsApp 081 18 18 77 00.

Il modulo tipo, o una Tua equipollente comunicazione scritta, dovrai inviarli a :

- Posta elettronica: servizioclienti@connectivia.it
- PEC: servizioclienti@pec.connectivia.it
- Posta ordinaria all’indirizzo Connectivia S.r.l. Via Nazionale Trav. Taverna Vecchia 2, Angri (SA)

Connectivia confermerà, senza indugio e su un supporto durevole, l’avvenuta ricezione della comunicazione circa l’esercizio del diritto di recesso.

² La persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, eventualmente svolta.



2. **Se sei un consumatore e hai negoziato il contratto nei locali commerciali, e dopo che è trascorso il diritto di ripensamento di 14 giorni per quelli negoziati fuori dai locali commerciali e a distanza**, potrai sempre liberamente esercitare il diritto di recesso con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

Anche in questo caso non sei tenuto a indicare le ragioni per cui intendi recedere. Se recedi nel corso del primo impegno contrattuale (es. nel caso di durata del contratto di 24 mesi, dal 1° al 24° mese) dovrai sostenere i costi previsti dal contratto che hai sottoscritto, che non possono eccedere il canone mensile mediamente da te pagato. Invece, se recedi dopo la scadenza del primo impegno contrattuale, per intenderci dopo la proroga del contratto per mancata disdetta (es. nel caso di durata del contratto di 24 mesi, dal 25° mese in poi), non incorrerai in alcuna penale né in costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso, e gli eventuali costi da recuperare per l'apparecchiatura terminale.

Per comunicare il recesso puoi utilizzare l'apposito modulo tipo ([inserire link alla sezione modulistica](#)), o in alternativa contattare un nostro operatore umano al numero verde **800 97 84 54** , o il numero WhatsApp 081 18 18 77 00.

Il modulo tipo, o una Tua equipollente comunicazione scritta, dovrai inviarli ai seguenti recapiti :

- Posta elettronica: servizioclienti@connectivia.it
- PEC: servizioclienti@pec.connectivia.it
- Posta ordinaria all'indirizzo Connectivia S.r.l. Via Nazionale Trav. Taverna Vecchia 2, Angri (SA)

Connectivia confermerà, senza indugio e su un supporto durevole, l'avvenuta ricezione della comunicazione circa l'esercizio del diritto di recesso.



3. Se sei un cliente, non consumatore, potrai sempre liberamente esercitare il diritto di recesso con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

Anche in questo caso non sei tenuto a indicare le ragioni per cui intendi recedere. Se recedi nel corso del primo impegno contrattuale (es. nel caso di durata del contratto di 24 mesi, dal 1° al 24° mese) dovrai sostenere i costi previsti dal contratto che hai sottoscritto, che non possono eccedere il canone mensile mediamente da te pagato. Invece, se recedi dopo la scadenza del primo impegno contrattuale, per intenderci dopo la proroga del contratto per mancata disdetta (es. nel caso di durata del contratto di 24 mesi, dal 25° mese in poi), non incorrerai in alcuna penale né in costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso, e gli eventuali costi da recuperare per l'apparecchiatura terminale.

Per comunicare il recesso puoi utilizzare l'apposito modulo tipo ([inserire link alla sezione modulistica stesso modulo di cui al punto 2](#)), o in alternativa contattare un nostro operatore umano al numero verde **800 97 84 54**, o il numero WhatsApp 081 18 18 77 00.

Il modulo tipo, o una Tua equipollente comunicazione scritta, dovrai inviarli ai seguenti recapiti :

- Posta elettronica: servizioclienti@connectivia.it
- PEC: servizioclienti@pec.connectivia.it
- Posta ordinaria all'indirizzo Connectivia S.r.l. Via Nazionale Trav. Taverna Vecchia 2, Angri (SA)

Connectivia confermerà, senza indugio e su un supporto durevole, l'avvenuta ricezione della comunicazione circa l'esercizio del diritto di recesso.



- 4. In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da Connectivia**, hai il diritto di recedere dal Contratto entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a Tuo vantaggio, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. Per comunicare il recesso puoi utilizzare l'apposito modulo tipo ([inserire link alla sezione modulistica](#)), o in alternativa una Tua comunicazione scritta contenente la ragione del recesso ("Recesso per modifica unilaterale condizioni contrattuali), da inviare ai seguenti recapiti :
- Posta elettronica: servizioclienti@connectivia.it
 - PEC: servizioclienti@pec.connectivia.it
 - raccomandata a.r. all'indirizzo Connectivia S.r.l. Via Nazionale Trav. Taverna Vecchia 2, Angri (SA)

Connectivia confermerà, senza indugio e su un supporto durevole, l'avvenuta ricezione della comunicazione circa l'esercizio del diritto di recesso.



5. **In caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione** in download e upload, **del ritardo di trasmissione dati** (ritardo massimo della connessione); **tasso di perdita dei pacchetti** (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione) indicati nel contratto, in alternativa all'indennizzo previsto nella Carta dei Servizi, potrai recedere senza costi dal contratto.

Tieni presente che per poter esercitare il recesso dovrai prima misurare la qualità della Tua connessione a internet tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) scaricabile alla pagina <https://misurainternet.it/misura-nemesys>.

Al termine della misura ti verrà rilasciato un certificato attestante le risultanze ottenute. Se i valori misurati sono peggiorativi rispetto a quelli contrattualizzati potrai inviare un reclamo entro 30 giorni dalla data in cui hai effettuato la misura.

Potrai inviare il reclamo direttamente a Connectivia indicando la ragione del reclamo ("Reclamo Misura Internet") tramite i canali di contatto indicati nella Carta dei Servizi oppure tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con il servizio di assistenza Connectivia.

Trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, se non riscontrerai a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, il ripristino dei livelli di qualità del servizio previsti nel contratto, potrai recedere dal contratto.

Per comunicare il recesso puoi utilizzare l'apposito modulo tipo (**inserire link alla sezione modulistica**), o in alternativa una Tua comunicazione scritta contenente la ragione del recesso ("Recesso Misura Internet") allegando copia del reclamo e dei due certificati in modo da consentire una più facile identificazione al Servizio Clienti, da inviare ai seguenti recapiti:

- PEC: servizioclienti@pec.connectivia.it
- raccomandata A.R. all'indirizzo Connectivia S.r.l. Via Nazionale Trav. Taverna Vecchia 2, Angri (SA).

Connectivia confermerà, senza indugio e su un supporto durevole, l'avvenuta ricezione della comunicazione circa l'esercizio del diritto di recesso.



DOMANDE FREQUENTI SUL “RECESSO”

1. **Cos'è il recesso e come funziona?**

Il recesso è il diritto di sciogliere il contratto con Connectivia, liberandoti da ogni impegno contrattuale. Se recedi, il contratto viene annullato e non sarai più tenuto a rispettare i termini contrattuali. (decorsi 30 giorni dalla comunicazione di recesso).

2. **Qual è la differenza tra recesso e disdetta?**

Il recesso annulla il contratto decorsi 30 giorni dalla comunicazione, mentre la disdetta impedisce solo il rinnovo automatico del contratto alla sua scadenza, permettendoti di continuare a usufruire del servizio fino alla fine del periodo contrattuale.

3. **Essendo un consumatore, posso esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni?**

Sì, puoi esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni se hai stipulato il contratto online, per telefono, o fuori dai locali commerciali di Connectivia. Non sei obbligato a fornire una motivazione per il recesso.

a) **Cosa succede ai dispositivi che ho ricevuto (router, antenna, ecc.) se recedo entro 14 giorni?**

Dovrai restituire i dispositivi entro 14 giorni dalla comunicazione di recesso, in condizioni integre e con tutti gli accessori originali.

b) **Posso recedere dopo i primi 14 giorni?**

Sì, puoi recedere con un preavviso di 30 giorni. Se recedi durante il primo impegno contrattuale (es. nei primi 24 mesi), potrebbero esserci dei costi da pagare, come previsto dal contratto. Dopo il primo periodo contrattuale, non ci saranno penali, ma potresti dover pagare i costi per il servizio fino alla fine del periodo di preavviso.

c) **Se non sono un consumatore, posso recedere dal contratto?**

Sì, potrai sempre liberamente esercitare il diritto di recesso con un preavviso di 30 (trenta) giorni. In quanto non consumatore non puoi esercitare il “Diritto di ripensamento”.

4. **Cosa devo fare se Connectivia modifica il mio contratto e non sono d'accordo?**

Sia se sei consumatore, che non, puoi recedere entro 60 giorni dalla comunicazione della modifica senza pagare penali o costi di disattivazione, a meno che la modifica non sia a tuo vantaggio o imposta dalla legge.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 181 877 00



MYCONNECTIVIA

5. La mia connessione internet è più lenta del previsto. Posso recedere?

Sì. Sia che tu sia un consumatore che non, nel caso in cui la tua connessione non rispetta i parametri minimi contrattuali, puoi recedere senza costi. Prima, però, devi misurare la qualità della tua connessione con il software Ne.Me.Sys di AGCOM e seguire la procedura di reclamo.

6. Come posso comunicare il recesso?

Puoi inviare il modulo di recesso o una comunicazione scritta tramite fax, email, PEC, o posta ordinaria agli indirizzi forniti da Connectivia. Puoi anche contattare il servizio clienti per assistenza.

7. Voglio passare a un altro operatore mantenendo il mio numero. Come posso fare?

Dovrai utilizzare il codice di migrazione, che trovi sulla tua fattura o nell'Area Clienti MY CONNECTIVIA. Ricorda che questo codice non è disponibile per la tecnologia FWA.

