

## **Comunicazione sul diritto di recesso (c.d. “ripensamento” espresso entro 14 giorni dal perfezionamento del contratto) ai sensi degli artt. 52 e seguenti del D. lgs. 206/2005 (cd. “Codice del Consumo”) e s.m.i.**

1. Il Cliente, che sia qualificabile come consumatore ai sensi del Codice del Consumo, ha diritto di recedere dal contratto di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali da parte di Coop Italia soc. coop. (“Coop Italia”) (“Contratto”), negoziato fuori dei locali commerciali o a distanza, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dal perfezionamento del Contratto. Il Contratto negoziato fuori dai locali commerciali o a distanza 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 sensi di legge ai fini dell’Attivazione della SIM COOP e (ii) di firma della documentazione contrattuale da parte del Cliente.
2. Il Cliente che intende esercitare il diritto di recesso deve trasmettere la dichiarazione di recesso a Coop Italia inviandola al servizio Clienti di Coop Italia via email all’indirizzo comunicazioni@coopvoce.it o con lettera raccomandata A.R., cartacea o digitale a Coop Italia soc. coop., Via del Lavoro 6 – 8, 40033 Casalecchio di Reno (BO), con allegata copia del documento di identità del Cliente recante sottoscrizione del Cliente con indicazione di luogo e data. A tal fine è possibile, ma non obbligatorio, 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](http://www.coopvoce.it). Qualora non si voglia utilizzare il suddetto modulo, è possibile presentare con le modalità sopra indicate una qualsiasi altra comunicazione dalla quale si evinca la dichiarazione esplicita della volontà del Cliente di recedere dal contratto.
3. In caso di recesso, il Cliente è tenuto a disinstallare la SIM COOP, e qualora la SIM COOP sia realizzata su supporto fisico a restituire a Coop Italia la SIM COOP, inviandola in plico chiuso con raccomandata a/r o corriere espresso a Coop Italia soc. coop. – Via del Lavoro 6 – 8 – 40033 Casalecchio di Reno (BO) oppure consegnandola presso un Punto Vendita abilitato ai servizi CoopVoce, senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui il Cliente ha comunicato il recesso dal Contratto. Il termine è rispettato se il Cliente disinstalla la SIM COOP, oppure se la SIM COOP è realizzata su supporto fisico se il Cliente rispedisce la SIM COOP prima della scadenza del periodo di 14 giorni. I costi diretti della restituzione della SIM COOP sono a carico del Cliente. Il Cliente è responsabile solo della diminuzione del valore della SIM COOP risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento della SIM COOP. In caso di SIM COOP realizzata su supporto fisico, il rimborso di cui al punto 7 potrà essere sospeso fino al ricevimento della SIM COOP da parte di Coop Italia oppure fino all’avvenuta dimostrazione da parte del Cliente di aver rispedito la SIM COOP entro il termine di 14 giorni anzidetto.
4. Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente inviare la comunicazione prima della scadenza del termine di 14 giorni come sopra indicato.
5. In caso di richiesta di portabilità del numero da altro operatore mobile verso CoopVoce, l’esercizio del diritto di recesso dal Contratto, successivamente all’avvio della portabilità del numero mobile verso CoopVoce (che è comunque irrevocabile), comporterà la necessità di stipulare un nuovo contratto, non essendo garantito il ripristino automatico del rapporto contrattuale con il precedente fornitore del servizio.
6. Se il Cliente recede dal Contratto come previsto al punto 1 sopra, saranno rimborsati al Cliente tutti i pagamenti che ha effettuato a favore di Coop Italia, compresi i costi di consegna laddove presenti (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dall’eventuale scelta del Cliente di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard offerto da Coop Italia), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui Coop Italia è informata della decisione del Cliente di recedere dal Contratto. Qualora il Cliente abbia chiesto di iniziare la prestazione dei servizi CoopVoce durante il periodo di 14 giorni nel quale il Cliente può esercitare il diritto di recesso anzidetto, il Cliente è tenuto a pagare un importo proporzionale a quanto fornito da Coop Italia fino al momento in cui il Cliente ha comunicato il recesso dal Contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal Contratto. Il Cliente conviene che il rimborso, da parte di Coop Italia, dei pagamenti effettuati dal Cliente, potrà avvenire anche con modalità diverse da quelle con cui il Cliente aveva effettuato il pagamento. In ogni caso il Cliente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

## ALLEGATO 1

Modulo recante dichiarazione di recesso ai sensi dell'art. 49, comma 1, lett. h) del Codice del Consumo (cd. "Diritto di ripensamento")

Se si desidera recedere dal contratto di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali da parte di Coop Italia soc. coop., occorre compilare e trasmettere il presente modulo entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto a Coop Italia soc. coop. al servizio Clienti di Coop Italia via email all'indirizzo comunicazioni@coopvoce.it con allegata copia del documento di identità del Cliente recante sottoscrizione del Cliente con indicazione di luogo e data.

Spett.le  
Coop Italia soc. coop.  
Via del Lavoro 6 - 8  
40033 Casalecchio di Reno (Bologna)  
comunicazioni@coopvoce.it

### I. Il/la sottoscritto/a

Codice Fiscale .....  
Titolare dell'utenza mobile CoopVoce n. ....  
Indirizzo ..... n. ....  
Comune ..... Prov. .... CAP .....  
Recapito telefonico alternativo .....

### II. comunica il recesso da (*barrare la casella corrispondente*):

- contratto di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali da parte di Coop Italia soc. coop. con attivazione di nuovo numero CoopVoce perfezionato in data (indicare la data di ricezione dell'e-mail recante l'informazione dell'esito positivo della procedura di identificazione del Cliente);
- contratto di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali da parte di Coop Italia soc. coop. con richiesta di portabilità del numero mobile (MNP) da altro operatore verso CoopVoce perfezionato in data ..... (indicare la data di ricezione dell'e-mail recante l'informazione dell'esito positivo della procedura di identificazione del Cliente);

III. Il/la sottoscritto/a dichiara di essere informato/a che l'esercizio del diritto di recesso successivamente all'avvio del processo di portabilità verso CoopVoce può comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto, non essendo garantito il ripristino automatico del rapporto contrattuale con il precedente fornitore del servizio.

### IV. Il/la sottoscritto/a richiede che l'eventuale credito residuo sia corrisposto:

- Opzione 1:  
imputandolo alla utenza/e CoopVoce (Numero CoopVoce) .....  
seriale SIM (ICC-ID stampigliato sulla SIM CoopVoce) .....  
intestata a (Nome e Cognome) ..... Codice Fiscale .....
- oppure
- Opzione 2:  
a mezzo bonifico bancario su conto corrente intestato al/alla sottoscritto/a .....  
IBAN : .....

### Informativa ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali

Le informazioni sopra fornite saranno trattate da Coop Italia soc. coop. nel rispetto della normativa vigente (Regolamento 2016/679/UE, D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, nonché ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali) al fine di consentire il compimento delle operazioni per le quali la presente dichiarazione viene resa. Il Cliente dichiara di aver già preso visione dell'informativa privacy resa da Coop Italia soc. coop. consultabile anche sul sito [www.coopvoce.it](http://www.coopvoce.it).

Si allega copia del documento di identità del Cliente firmata dal Cliente.

Luogo e data .....

Firma .....