

I PRINCIPALI ELEMENTI DEL CONTRATTO**1. Oggetto**

Queste condizioni generali disciplinano il rapporto tra Vodafone Omnitel B.V. ed il Cliente per la fruizione del servizio di telefonia vocale fissa erogato tramite la rete radiomobile e l'acquisto o la cessione a qualunque titolo, secondo le modalità indicate, di un apparecchio telefonico.

2. Documenti collegati

Il rapporto tra Vodafone ed il Cliente è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, da:

- le condizioni del piano e di eventuali opzioni e/o promozioni scelti dal Cliente per la fruizione del servizio voce che consente di fare e ricevere chiamate vocali nazionale presso l'indirizzo comunicato dal Cliente, nonché dalle condizioni che regolano eventuali servizi accessori, che sono automaticamente attivati e che possono essere disattivati dal Cliente, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i servizi di segreteria telefonica, i servizi di emergenza, etc.;
- la Carta del Cliente, che regola i principi standard di qualità offerti;
- le condizioni di acquisto e/ di cessione di eventuali dispositivi hardware e/o dell'apparecchio telefonico.

3. Proposta del Cliente

Il Cliente sottopone a Vodafone la proposta di abbonamento indicando il piano prescelto. La proposta si intende accettata nel momento in cui Vodafone attiva la Carta SIM necessaria alla fruizione del servizio. L'accettazione della Proposta è condizionata alla valutazione dell'affidabilità creditizia del Cliente da parte di Vodafone. Tale verifica sarà compiuta mediante l'esame di dati provenienti da: (i) archivi privati gestiti da società autorizzate all'erogazione di servizi per la gestione del rischio creditizio ed il controllo delle frodi al cui accesso il Cliente dà autorizzazione a Vodafone alla sottoscrizione del contratto, (ii) da registri pubblici contenenti informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli al Cliente (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e (iii) da informazioni statistiche anche tratte dagli archivi stessi di Vodafone. L'accettazione della Proposta potrebbe, inoltre, essere sottoposta:

- (i) ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei servizi e del numero di sim attivate per ciascun Cliente;
- (ii) all'utilizzo di specifici metodi di pagamento e/o;
- (iii) al preventivo ed integrato adempimento di ogni precedente obbligazione verso Vodafone anche per servizi, fissi o mobili, diversi da quello oggetto del presente contratto, erogati da Vodafone con qualsiasi marchio commerciale, e/o al rilascio di idonee garanzie bancarie.

Vodafone potrà rifiutare la proposta se il proponente, entro 30 giorni dalla sottoscrizione, non fornisca prova adeguata della sua 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; non fornisca le garanzie previste dal successivo art.12; risulti iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive; risulti civilmente incapace; sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di Vodafone; presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali o risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito.

4. Il servizio di telefonia fissa erogato tramite radiomobile e l'acquisto dell'apparecchio telefonico

Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche presso l'indirizzo che ha comunicato a Vodafone tramite la numerazione fissa assegnata. La fruizione del Servizio avverrà tramite la Carta Sim inserita nell'apposito apparecchio telefonico fornito da Vodafone. In caso di conclusione del contratto ed adesione all'offerta presso uno dei negozi autorizzati Vodafone, il Cliente, a seconda del metodo di pagamento scelto:

- i) acquisterà l'apparecchio telefonico corrispondendo il prezzo all'atto di adesione;
- ii) riceverà l'apparecchio telefonico a titolo gratuito in sconto merce da Vodafone condizionatamente alla sottoscrizione del contratto d'abbonamento al servizio a titolo oneroso.

Nel caso in cui il contratto con Vodafone sia concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, l'apparecchio sarà in ogni caso ceduto a titolo gratuito al Cliente da Vodafone, e, fornirà il dispositivo in sconto merce condizionatamente alla sottoscrizione del contratto d'abbonamento al servizio a titolo oneroso.

Il Cliente prende atto ed accetta che Vodafone potrà richiedere il pagamento contribuiti, una tantum o con pagamento dilazionato mensilmente, ultronei rispetto al corrispettivo mensile, dovuti per l'attivazione del servizio e/o della linea, come disciplinato nei materiali informativi dedicati all'offerta. Il Cliente prende atto ed accetta, inoltre, che non potrà effettuare chiamate con altri operatori digitando il relativo codice di accesso, né richiedere l'attivazione del servizio di Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione automatica con altro operatore.

5. Numero telefonico e portabilità

Vodafone fornisce come prestazione accessoria il servizio di portabilità del numero fisso che consente di cambiare gestore telefonico come descritto dalle condizioni generali del servizio di portabilità del numero fisso.

6. Carta SIM

La Carta SIM resta di proprietà di Vodafone e dovrà essere restituita a Vodafone in caso di risoluzione del Contratto e/o ove se ne renda necessaria la modifica o la sostituzione per ragioni tecniche od operative. In questo ultimo caso, la modifica o la sostituzione vengono eseguite gratuitamente da Vodafone. Negli altri casi di malfunzionamento, Vodafone garantisce per 12 mesi dalla data di attivazione la riparazione gratuita o la sostituzione della carta SIM solo qualora il guasto o il difetto non dipendano da un utilizzo scorretto o improprio della SIM da parte del Cliente.

Ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo della Carta Sim intercorso sino al ricevimento da parte di Vodafone della segnalazione di smarrimento o di furto o di sospetta manomissione, resterà a carico del Cliente. Il Cliente è in ogni caso tenuto al pagamento dei corrispettivi applicabili per il periodo che va dalla sospensione della Carta Sim alla consegna di una nuova Carta Sim.

7. Durata

Il Contratto è a tempo indeterminato salvo recesso ai sensi del successivo art. 19. Resta salvo il vincolo contrattuale di 36 mesi previsto per l'adesione al piano con l'apparecchio telefonico ceduto al Cliente a titolo gratuito in sconto merce che prevede l'impegno del Cliente a non recedere dal Contratto ed a non disattivare il servizio per un periodo minimo di 36 mesi.

CORRETTO UTILIZZO DEL SERVIZIO**8. Uso personale ed abuso**

Il Cliente si obbliga ad utilizzare la Carta Sim esclusivamente all'interno dell'apparecchio telefonico fornito da Vodafone e presso l'indirizzo comunicato dal Cliente a Vodafone.

Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare il Servizio in modi o per scopi illeciti e deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza, rispettando le modalità ed i limiti previsti dal proprio contratto, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi.

In caso di insosservanza delle predette disposizioni, Vodafone si riserva di interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi, fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato. Per la fruizione del servizio, il Cliente si obbliga ad utilizzare la Carta SIM esclusivamente all'interno dell'apparecchio telefonico fornito da Vodafone.

Il Cliente prende atto ed accetta che l'apparecchio telefonico dovrà essere utilizzato unicamente presso l'indirizzo dichiarato dal medesimo nella proposta di abbonamento. È in ogni caso vietato ogni uso della SIM in apparecchi diversi dall'apparecchio telefonico. Vodafone non sarà in nessun caso responsabile per le conseguenze derivanti da un illecito e/o inidoneo utilizzo del Servizio anche da parte di terzi.

9. Limitazioni e funzionamento dei servizi

I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche disponibili al momento della conclusione del contratto. Le caratteristiche tecniche del Servizio possono essere modificate da Vodafone per esigenze tecniche e/o organizzative oppure per causa di guasti o di manutenzione straordinaria. Vodafone potrà sospendere il Servizio, totalmente o parzialmente, anche senza preavviso, in caso di guasti dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, ovvero di modifiche e/o manutenzioni straordinarie tecnicamente necessarie. Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Vodafone nei seguenti casi:

- imperfetta trasmissione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli;

- eventuali carenze del Servizio dovute all'errata utilizzazione da parte del Cliente, al cattivo funzionamento dell'apparecchio telefonico;
- mancato funzionamento della Carta SIM o del relativo adattatore, qualora il Terminale sia modificato irregolarmente;
- forza maggiore (ad esempio: eventi al di fuori del ragionevole controllo di Vodafone, disposizioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare o dell'Autorità Giudiziaria, divieti legali, calamità naturali, fulmini, incendi, esplosioni, mobilitazioni, sommosse, guerre, epidemie, scioperi, mancanza di materie prime, di energia, e altri simili eventi).

Il Cliente si dichiara consapevole ed accetta che in caso di interruzioni di energia elettrica, anche per brevi periodi, non sarà possibile utilizzare il Servizio nemmeno per chiamate a numeri di emergenza.

10. Blocco selettivo delle chiamate e chiamate di emergenza

Vodafone mette a disposizione del Cliente i servizi gratuiti di blocco permanente di chiamata e di Blocco Selettivo di Chiamata a PIN. Le informazioni sul servizio e sulle sue modalità di erogazione sono disponibili presso il sito internet www.vodafone.it o al 190. Le chiamate ai numeri d'emergenza delle forze dell'Ordine e ai Servizi pubblici di emergenza sono garantite tramite la rete mobile. A tal fine il Cliente si impegna ad un utilizzo corretto della Carta SIM. Vodafone non sarà responsabile per eventuali carenze del Servizio dovute all'errata utilizzazione del medesimo da parte del Cliente.

PAGAMENTI E COMUNICAZIONI**11. Pagamenti e fatturazione**

Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo mensile del piano, nonché degli eventuali importi richiesti a titolo di contributo di attivazione e relative imposte e tasse, secondo le condizioni del piano prescelto.

In caso di promozioni o sconti legati all'adesione contestuale del Cliente a due offerte (offerte di tipo "bundle"), Vodafone si riserva la facoltà di applicare le condizioni previste dalla promozione/ sconto fintantoché entrambe le offerte rimangano contemporaneamente attive. I corrispettivi saranno richiesti mediante invio, in esemplare unico, anche elettronico, del conto telefonico, che si intende ricevuto dopo 10 giorni dalla sua spedizione all'indirizzo di fatturazione indicato dal Cliente, esonerando Vodafone da ogni conseguenza in caso di abuso da parte di terzi. Qualora il Cliente scelga la modalità definita "E-mail", il Conto telefonico verrà inviato al Cliente in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente nell'apposita sezione della proposta di abbonamento. L'invio del Conto Telefonico via e-mail è disponibile nel caso in cui il Cliente paghi con carta di credito o addebito su conto corrente. In caso di invio del conto telefonico in formato cartaceo è previsto l'addebito delle spese postali di spedizione. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi fatturati, entro la data di scadenza indicata, con le modalità prescelte da quelle messe a disposizione da Vodafone. Il Cliente deve inoltre tempestivamente comunicare a Vodafone ogni variazione intervenuta (ad esempio sostituzione della carta di credito, cambio di numero del conto corrente).

In caso di pagamento con carta di credito, il Cliente autorizza Vodafone ad addebitare sul proprio conto, in via continuativa e salvo buon fine, gli importi indicati in conto telefonico sulla carta di credito indicata o altra carta di credito emessa in sostituzione della stessa.

Il pagamento di importi per conto del Cliente da parte di terzi non attribuisce ai terzi alcun diritto nei confronti di Vodafone. La fatturazione ha cadenza bimestrale. A richiesta del Cliente, Vodafone indicherà in ciascun conto telefonico il dettaglio delle chiamate, che resta comunque a disposizione del Cliente fino a 4 mesi dall'ultima fattura comunicata. In caso di richiesta del servizio di invio della fattura per posta elettronica, il Cliente esonera Vodafone da ogni responsabilità derivante da un utilizzo improprio (ad esempio, dall'accesso non autorizzato all'indirizzo di terzi). Salvi i casi previsti dall'art. 14 le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione o la risoluzione del contratto.

Conformemente a quanto previsto dalla delibera 179/03/CSP Vodafone potrà addebitare al Cliente: a) i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per inadempimento del conto corrente bancario su cui il Cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture; b) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del cliente e c) un importo una tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente. Gli importi di tali costi saranno pubblicati nella sezione "Per il consumatore" del sito www.vodafone.it e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti da Vodafone.

12. Deposito cauzionale e garanzia

Alla sottoscrizione della proposta o nel corso del rapporto, Vodafone può richiedere un importo equo, in base al corrispettivo dovuto per la fruizione del servizio, non produttivo di interessi, a titolo di anticipo sulle chiamate e/o a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni di Cliente. In caso di irregolarità e/o ritardi nei pagamenti, e/o di superamento del limite massimo di fruizione del servizio contrattualmente pattuito, Vodafone potrà richiedere al Cliente un adeguamento di tale somma. In casi di estinzione del Contratto per causa non imputabile al Cliente, Vodafone provvederà a restituire al Cliente le somme versate in base al presente articolo entro 90 giorni, previa compensazione con i propri crediti verso il Cliente.

13. Omesso pagamento

Salvo quanto previsto dall'art. 14 qualora il pagamento non si sia avvenuto nel termine previsto, Vodafone può dopo 15 giorni sospendere il Servizio, ad eccezione delle chiamate di emergenza; dopo 45 giorni risolvere unilateralmente il contratto (decorsi 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente) ai sensi dell'art. 1456 c.c.. I termini sopra indicati sono ridotti rispettivamente a 7 e 30 giorni nel caso di mancato pagamento della prima fattura. È salvo il diritto di Vodafone al recupero dei corrispettivi non pagati, anche di quelli dovuti a titolo di contributo di attivazione, al risarcimento del danno ed alla corresponsione da parte del Cliente di un'indennità di mora calcolata in base alla legge. Con le medesime modalità, Vodafone si riserva la facoltà di sospendere il servizio o risolvere il contratto qualora il Cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti di Vodafone, anche per servizi, fissi o mobili, diversi da quello oggetto del presente contratto, erogati da Vodafone con qualsiasi marchio commerciale.

14. Reclami sulla fatturazione

In caso di reclamo del Cliente per addebiti presenti in fattura, il pagamento dell'importo contestato può essere sospeso fino alla definizione del reclamo. I reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il Servizio dovranno essere inoltrati a Vodafone entro 4 mesi dalla data di ricezione del conto telefonico, tramite raccomandata A/R, o con le altre modalità convenute, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, Vodafone esaminerà il reclamo e fornirà risposta. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Vodafone compenserà con il primo conto telefonico successivo gli importi non dovuti. In difetto, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo.

15. Reclami e conciliazioni

Il Cliente può ricevere assistenza ed effettuare segnalazioni attraverso il sito, chiamando il servizio clienti al 190 o scrivendo al servizio clienti c/o casella postale 190 - 10015 Ivrea o alla casella postale 109 Asti. Inoltre, il Cliente può proporre reclamo secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente disponibile presso qualsiasi punto vendita Vodafone e sul sito internet www.vodafone.it.

16. Comunicazioni

Il Cliente è tenuto ad aggiornare Vodafone su qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati identificativi, in particolare dei dati relativi al domicilio fiscale e/o alla sede legale e/o altra sede ai fini della fatturazione. Qualora il nuovo indirizzo dovesse appartenere ad un distretto telefonico differente dal precedente sarà necessario modificare il numero fisso assegnato. Le condizioni economiche applicate per dette variazioni verranno opportunamente comunicate.

Tutte le comunicazioni inviate da Vodafone all'ultimo indirizzo, fisico e telematico, reso noto dal Cliente, si reputeranno da questi conosciute.

Le comunicazioni a Vodafone devono essere indirizzate al Servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA oppure alla Casella Postale 109, Asti o ad eventuali altri canali alternativi messi a disposizione del Cliente da Vodafone.

MODIFICHE ED ALTRE VICENDE DEL CONTRATTO**17. Modifiche del contratto**

Il Cliente può richiedere modifiche al proprio contratto, dandone conferma mediante consegna al rivenditore Vodafone degli appositi moduli debitamente compilati, ovvero inviando una raccomandata



A/R entro 15 giorni alla richiesta, ovvero tramite posta elettronica. Vodafone, compatibilmente con i servizi offerti, apporterà le modifiche richieste.

Vodafone comunicherà al Cliente per iscritto, ad esempio col conto telefonico, via SMS o e-mail o con le diverse modalità convenute con il Cliente o definite da Agcom, eventuali modifiche del Contratto. In tal caso, il Cliente ha facoltà di recedere, mediante raccomandata A/R, entro 30 giorni dalla comunicazione della modifica senza alcuna penalità. Decorsi i trenta giorni senza che il Cliente abbia dichiarato il recesso, il contratto proseguirà alle nuove condizioni.

Il recesso sarà efficace dalla data di ricevimento da parte di Vodafone della comunicazione. In tal caso, per l'utilizzo del Servizio successivamente alle modifiche, si applicheranno le condizioni precedentemente previste.

18. Cessione del contratto

Il Cliente non potrà trasferire il Contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturenti, senza l'espreso consenso di Vodafone. In ogni caso, il cedente non è liberato dalle proprie obbligazioni verso Vodafone. Vodafone potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi scaturenti dal Contratto garantendo l'adempimento delle relative obbligazioni da parte del cessionario.

19. Recesso e risoluzione del Cliente

Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento, mediante lettera raccomandata A/R, salvo il pagamento di un contributo per la disattivazione della linea pari a 40 euro per il ristoro dei costi delle attività strettamente connesse alla dismissione o cessione dell'utenza sostenuti a seguito del recesso e determinati sulla base delle linee guida dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sia in caso di cessazione della linea sia in caso di migrazione verso altro operatore sia in caso di cessazione con rientro in Telecom Italia. Tali costi saranno applicati anche nel caso di adesione del Cliente ad altre offerte fornite da Vodafone con marchi diversi. Il Cliente che receda anticipatamente dal contratto sarà tenuto a corrispondere a Vodafone, in un'unica soluzione, la quota parte del contributo di attivazione non ancora corrisposta, oltre al contributo per la disattivazione ed all'eventuale importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali eventualmente fruite dal Cliente. I medesimi importi dovranno essere corrisposti in caso di risoluzione del Contratto per qualsiasi causa intervenuta. In caso di recesso dal Contratto, qualora il Cliente esprima a Vodafone l'intenzione di trasferire il servizio di telefonia vocale presso un altro operatore, Vodafone rende disponibile al cliente il codice NP o il codice di migrazione. Il Cliente dovrà inviare la richiesta di trasferimento direttamente all'operatore presso il quale desidera trasferire l'utenza. Il Cliente riconosce ed accetta altresì che la disattivazione del Servizio non determina, automaticamente, la riattivazione della linea telefonica con il precedente operatore o con altri operatori.

20. Ripensamento

In caso di Contratto stipulato fuori dai locali Commerciali, il Cliente potrà recedere senza alcuna penalità inviando una Raccomandata con avviso di ricevimento al Servizio Clienti Vodafone c/O Casella Postale 109, 14100 Asti entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del contratto. In caso di Contratto stipulato a distanza, oltre alla modalità prevista per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali, il Cliente potrà recedere senza penalità anche con le seguenti modalità:

- (i) inviando un SMS con scritto il numero identificativo di pratica e la parola "Ricontatto" al numero breve gratuito 190 per essere richiamato da un operatore Vodafone o
- (ii) inserendo la richiesta di recesso sul sito <http://tracking.vodafone.it> entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del contratto o dal ricevimento della documentazione contrattuale presso il proprio domicilio.

In ogni caso, in seguito al ricevimento della raccomandata, Vodafone provvederà a contattare il Cliente per concordare un appuntamento con un corriere espresso incaricato da Vodafone per la restituzione dell'apparecchio telefonico. Resta inteso che l'apparecchio dovrà essere consegnato al corriere nello stato originario di conservazione.

21. Disdetta e recesso di Vodafone

Vodafone ha facoltà di comunicare disdetta a mezzo di raccomandata A/R con preavviso minimo di 60 giorni prima della scadenza. Il Cliente prende altresì atto che Vodafone può recedere in ogni momento dal presente accordo a seguito di:

- intervenuti motivi di inibizione dell'utilizzo della Carta di Credito;
- impossibilità di perfezionare la disposizione permanente di addebito diretto sul conto corrente bancario/postale (RID) o revoca della stessa disposizione d'addebito diretto;
- mancato pagamento anche di un solo Conto Telefonico;
- inosservanza, anche solo parziale, degli impegni di comunicazione previsti al precedente capoverso così come il ritardo nell'effettuazione delle comunicazioni stesse.

Vodafone inoltre potrà risolvere il contratto con effetto immediato, mediante comunicazione al Cliente con lettera raccomandata, qualora il Cliente: risulti civilmente incapace; risulti iscritto nell'elenco dei protesti; non sia più comunque direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il presente contratto; sia soggetto a procedure esecutive, presenti istanza o sia soggetto ad una procedura concorsuale o sia comunque dichiarato insolvente con atto dell'autorità giudiziaria o di altra pubblica autorità.