Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni si definisce:

- Contratto o Condizioni: il contratto concluso secondo le modalità previste dal successivo art. 3
- Piano base: piano telefonico di rete fissa che il Cliente deve sottoscrivere per poter usufruire del servizio di telefonia fissa erogato tramite la rete radiomobile
- Pacchetto/i: Opzioni, gratuite o a pagamento, aggiuntive e subordinate al piano base, composte da un quantitativo di traffico voce e/o SMS verso direttrici internazionali o mobili non inclusi nel piano base, servizi di assistenza tecnica e/o di collaudo dell'apparecchio telefonico e da offerte di tipo "convergente", che includono, oltre al traffico voce da rete fissa, la possibilità di effettuare traffico mobile voce e/o dati da una SIM mobile ricaricabile associata all'offerta di telefonia fissa.
- Pacchetto "convergente": opzione che consente di effettuare traffico mobile voce e/o dati da una SIM mobile ricaricabile associata all'offerta di telefonia fissa.
- Carta SIM o SIM: carta che, identificata attraverso un numero seriale ed inserita nel terminale, consente di usufruire del servizio di telefonia vocale fissa erogato tramite rete radio mobile
- Carta SIM ricaricabile o SIM: carta sim prepagata necessaria per l'attivazione del pacchetto di telefonia mobile "minuti per il tuo cellulare" (o Pacchetto "convergente") ed alla fruizione del servizio di telefonia mobile

I PRINCIPALI ELEMENTI DEL CONTRATTO

1. Oggetto

Queste condizioni generali disciplinano il rapporto tra Vodafone Italia S.p.A. ed il Cliente per la fruizione del servizio di telefonia vocale fissa erogato tramite la rete radiomobile come disciplinato dal piano base, la fruizione dei Pacchetti ad esso abbinati , l'acquisto o la cessione a qualunque titolo, secondo le modalità indicate, di un apparecchio telefonico di rete fissa e la fruizione, se richiesta dal Cliente, del servizio di telefonia mobile prepagato tramite carta SIM incluso nel Pacchetto "convergente".

2. Documenti collegati

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

- le condizioni del piano base e di eventuali opzioni e/o promozioni scelti dal Cliente per la fruizione del servizio voce di telefonia fissa che consente di fare e ricevere chiamate vocali nazionali presso l'indirizzo comunicato dal Cliente, nonché dalle condizioni che regolano i Pacchetti e gli 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.;
- le condizioni del Pacchetto "convergente" e di eventuali opzioni e/o promozioni, scelti dal Cliente per la fruizione del servizio di telefonia vocale mobile tramite carta SIM, che consente di fare e ricevere chiamate vocali e, se previsto, inviare e ricevere SMS ed effettuare traffico dati , nonché dalle condizioni che regolano i servizi accessori, che sono gratuiti o a pagamento, quali ad esempio: i servizi telefonici internazionali (chiamate verso numerazioni estere e/o in roaming all'estero), i servizi di gestione delle chiamate (es. la segreteria telefonica) che sono automaticamente attivati sulla SIM e che possono essere disattivati dal Cliente, i servizi di emergenza, i servizi a sovrapprezzo, la videotelefonia, etc.;
- la Carta del Cliente, che regola i principi standard di qualità offerti;
- le condizioni di acquisto e/o di cessione di eventuali dispositivi hardware e/o dell'apparecchio telefonico di rete fissa, di eventuali telefoni, chiavette internet o altri dispositivi hardware utilizzabili in bundle con il servizio telefonico.

3. Conclusione del contratto

Il Cliente potrà concludere il contratto consegnando o inviando la Proposta di abbonamento a Vodafone tramite i canali preposti oppure a distanza (a titolo esemplificativo: per mezzo di registrazione vocale della conversazione telefonica o via web). I contratti stipulati a distanza si intenderanno immediatamente conclusi. Il Cliente potrá sottoporre a Vodafone una proposta di abbonamento indicando il piano base e l'adesione ad eventuali Pacchetti aggiuntivi. La proposta si intende accettata nel momento in cui Vodafone attiva la Carta SIM necessaria alla fruizione del servizio di telefonia fissa erogato tramite rete radiomobile incluso nel piano base.

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 integrale 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. I servizi di telefonia fissa e mobile

Il servizio di telefonia fissa erogato tramite la rete radiomobile, l'attivazione dei Pacchetti e l'acquisto o la cessione dell'apparecchio telefonico

Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche nonché usufruire dei servizi inclusi nei Pacchetti abbinati al servizio di telefonia fissa erogato tramite rete radiomobile presso l'indirizzo che ha comunicato a Vodafone tramite la numerazione fissa assegnata. La fruizione dei Servizi avverrà tramite la Carta Sim inserita nell'apposito apparecchio telefonico fornito da Vodafone.

L'attivazione dei singoli Pacchetti e' subordinata all'adesione del Cliente all'offerta di telefonia fissa come regolata dal piano base. Ove non diversamente specificato, la durata di ogni Pacchetto e' di 28 giorni solari dalla data di attivazione di quest'ultimo.

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, che 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 di contributi, una tantum o con pagamento dilazionato, ultronei rispetto al corrispettivo ricorrente, dovuti per l'attivazione del servizio e/o della linea, come disciplinato nei materiali informativi dedicati all'offerta.

Il servizio di assistenza dedicata, se previsto dall'offerta scelta dal cliente, consente di usufruire di un'unica uscita a domicilio di un tecnico specializzato per ricevere assistenza per la configurazione, il collegamento del telefono e, se richiesto, il servizio di ribaltamento prese per collegare tutti i telefoni di casa alla linea Vodafone. In caso di adesione all'offerta presso uno dei negozi autorizzati Vodafone, se il cliente ha richiesto il servizio di assistenza a domicilio tramite tecnico per l'istallazione del telefono e non abbia poi usufruito del servizio per cause a Lui imputabili (ad esempio, il Cliente rifiuta l'intervento del tecnico), accetta che Vodafone possa richiedere il pagamento di un corrispettivo commisurato ai costi sostenuti dall'azienda per l'uscita del tecnico, come indicato nei materiali informativi dedicati all'offerta. Qualora in fase di attivazione del Servizio dovesse evidenziarsi l'impossibilitá di attivare il servizio Vodafone Telefono Fisso per motivi legati all'assenza dei requisiti di copertura e comunque in tutti i casi in cui Vodafone non fosse tecnicamente in grado di attivare il Servizio, il Contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta. In caso di mancata attivazione del Servizio, il Cliente dovrà riconsegnare l'apparecchio telefonico e la SIM secondo le modalità descritte all'art. 21 e Vodafone restituirà al Cliente il corrispettivo da questi eventualmente versato per l'acquisto dell'apparecchio telefonico, nonché il contributo di attivazione. Il Cliente prende atto e 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.

Il servizio di telefonia mobile incluso nel Pacchetto "convergente"

Il Pacchetto "convergente" comporta l'attivazione su una SIM mobile ricaricabile del piano tariffario mobile sottostante e la contemporanea attivazione di un'Opzione che consente al Cliente di effettuare chiamate e, laddove previsto, inviare/ricevere SMS e/o effettuare traffico dati , limitatamente al volume ed alle direttrici di traffico inclusi nel Pacchetto. L'attivazione del Pacchetto e' subordinata all'adesione del Cliente all'offerta di telefona fissa erogata tramite rete radiomobile. Ove non diversamente specificato, la durata del Pacchetto e' di 28 giorni solari dalla data di attivazione di quest'ultimo.

In caso di utilizzo di una SIM mobile ricaricabile già attiva o di portabilità da altro operatore, a seguito della sostituzione del piano inizialmente prescelto, le condizioni previste dal Pacchetto si applicheranno automaticamente anche alle unità di credito telefonico, o alle porzioni di esse ancora non fruite, anche nel caso di attivazione da parte di terzi sullo stesso numero telefonico.

Il Cliente si dichiara consapevole ed accetta che, in caso di portabilità del numero mobile da altro operatore o di utilizzo di una SIM già attiva, l'attivazione del Pacchetto comporta la perdita permanente di tutte le opzioni e/o promozioni e dei piani tariffari precedentemente attivi sulla stessa SIM.

La carta SIM ricaricabile su cui e' attivato il Pacchetto "convergente" dovrà essere utilizzata in associazione all'offerta di telefonia fissa oggetto delle presenti Condizioni. Il Cliente accetta di essere ritenuto responsabile in caso di utilizzo di una carta SIM intestata ad un terzo e si impegna a manlevare integralmente Vodafone da ogni richiesta di danno.

Ove, per qualsiasi causa, il Cliente fruisca dei Servizi inclusi nel Pacchetto "convergente" in misura superiore a quanto previsto, il corrispettivo dovuto sarà calcolato secondo il piano tariffario mobile associato alla SIM ricaricabile. E' fatto salvo qualsiasi altro mezzo di legittimo esercizio della pretesa di Vodafone al pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente.

Nessuna responsabilità è imputabile a Vodafone per il contenuto di messaggi, documenti o di qualsiasi dato trasmesso o fruito attraverso la rete Vodafone dai Clienti, propri o di altri operatori. Il Cliente è tenuto a non utilizzare i servizi e/o il terminale per scopi illegali, o in modo da recare molestie e offese o da violare direttamente o indirettamente diritti di altri utenti e/o di terzi (quali ad esempio messaggi a contenuto illecito, spamming, ecc.). Vodafone potrà, nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali, adottare misure idonee per inibire, anche preventivamente, ogni abuso, e limitare, ove possibile, la ricezione di messaggi indesiderati.

5. Numero telefonico e portabilità

Vodafone fornisce come prestazione accessoria il servizio di portabilità del numero fisso e del numero mobile che consente di cambiare gestore telefonico come descritto dalle Condizioni Generali del servizio di portabilità allegate.

6. Le Carte SIM

La Carta SIM utilizzata per l'erogazione del servizio di telefonia fissa 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.

La carta SIM mobile ricaricabile utilizzata per la erogazione del servizio mobile incluso nel Pacchetto "convergente" consente di utilizzare i servizi tramite apposito terminale omologato per uso personale. La carta è abilitata a ricevere chiamate nazionali e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali per dodici mesi dall'attivazione della SIM o dall'ultima attivazione di un'Unità di credito telefonico su di essa. Alla scadenza di questo termine, la carta SIM verrà disattivata.

Alla consegna della SIM mobile ricaricabile sono comunicati al Cliente i codici di sicurezza (PIN e PUK). Il Cliente è responsabile dell'uso della sua SIM, anche da parte di terzi. Il Cliente deve dare immediata comunicazione a Vodafone dell'eventuale smarrimento, furto o sospetto di manomissione della SIM e Vodafone sospenderà la carta: per non perdere il numero telefonico, il Cliente deve associarlo ad una nuova SIM entro 30 giorni. La richiesta di sostituzione della SIM non sospende l'obbligo di pagamento in capo al Cliente.

7. Durata

Fatto salvo quanto previsto dall'art. 19 il contratto ha una durata di 24 mesi. Trascorsi i 24 mesi e qualora il Cliente non invii disdetta mediante raccomandata a/r oppure inviando una email PEC all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it, compilando il form on line disponibile su voda.it, chiamando il 190 o recandosi presso i punti Vodafone con preavviso di almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto, il contratto si rinnoverá a tempo indeterminato, salvo recesso ai sensi del successivo art. 19. Resta salvo il vincolo contrattuale di 24 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 e a non disattivare il servizio. Come previsto dalla delibera Agcom 519/15/CONS Vodafone mette a disposizione dei Clienti almeno un contratto che preveda una durata massima iniziale di dodici mesi. Trascorsi i 12 mesi e qualora il Cliente non invii disdetta mediante raccomandata a/r oppure inviando una email PEC all'indirizzo vodafoneomnitel(@pocert.vodafone.it, compilando il form on line disponibile su voda.it, chiamando il 190 o recandosi presso i punti vendita Vodafone con preavviso di almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto, il contratto si rinnoverá a tempo indeterminato.

CORRETTO UTILIZZO DEL SERVIZIO

8. Uso personale ed abuso

Il Cliente si obbliga ad utilizzare la Carta Sim necessaria per l'erogazione del servizio di telefonia fissa esclusivamente all'interno dell'apparato telefonico fornito da Vodafone e presso l'indirizzo comunicato dal Cliente a Vodafone. 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.

È in ogni caso vietata qualsiasi attività di trasformazione del traffico e l'inserimento della Carta SIM e della Carta SIM ricaricabile in apparati di comunicazione in grado di ri-originare e terminare le chiamate.

È incompatibile con l'uso personale ogni uso delle SIM in apparecchi diversi dai terminali omologati.

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 inosservanza dei predetti principi, 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.

9. Misure di gestione del traffico 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 ricetrasmissione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli;
- utilizzo della SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente;
- eventuali carenze del Servizio dovute all'errata utilizzazione da parte del Cliente, al cattivo funzionamento dell'apparato telefonico, a mal funzionamento del terminale;
- 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).

In caso di guasto alla rete dipendente da caso fortuito o forza maggiore, o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Vodafone potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso. In tali casi, non sono imputabili a Vodafone perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

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 di telefonia fissa nemmeno per chiamate a numeri di emergenza.

Il Cliente si dichiara consapevole ed accetta altresí che il servizio potrebbe essere soggetto ad alcune limitazioni di copertura di natura funzionale, quali, a titolo di esempio, difficoltà di funzionamento in certe zone geografiche o sotto il livello stradale in ambienti schermati, o al possibile saltuario degrado della qualità di comunicazione in caso di cattive condizioni atmosferiche o di congestione del canale di comunicazione.

Il servizio Vodafone Telefono Fisso non supporta i servizi di Fax, dial-up e di connettività internet.

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. I Cliente prende atto ed accetta che in caso di interruzioni, anche brevi, dell'energia elettrica non sarà possibile effettuare chiamate, nemmeno di emergenza.

PAGAMENTI E COMUNICAZIONI

11. Pagamenti e fatturazione

Ai sensi dell'art. 1 del Decreto Legislativo del 5 agosto 2015, n. 127, a far data dall'entrata in vigore del Decreto Legislativo stesso, le fatture originali saranno inviate al Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate (SdI). In particolare i Cliente privati o titolari di partita IVA che rientrano nel "regime di vantaggio" (di cui all'articolo 27, commi 1 e 2, del DL 6 luglio 2011, n. 98) o a cui si applichi il "regime forfettario" (di cui all'articolo 1, commi da 54 a 89, della legge 23 dicembre 2014, n. 190), o che rientrino nella categoria di produttore agricolo (di cui all'art. 34, comma 6, del DPR 26 ottobre 1972, n. 633), potranno visualizzare e scaricare le fatture elettroniche nell'area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate.

In caso contrario le fatture saranno inviate all'indirizzo corrispondente al codice destinatario o all'indirizzo PEC che comunicato.

In caso di impossibilità di recapito secondo tali modalità, saranno in ogni caso disponibili nell'area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate. Inoltre, in aggiunta alla fattura originale di cui sopra, Vodafone invierá al Cliente una copia della fattura elettronica non avente valore fiscale (di seguito "fattura non fiscale").

Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi ricorrenti del piano base e dei Pacchetti attivi, 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.
La disattivazione della SIM ricaricabile per il servizio di telefonia mobile e/o la disattivazione del Pacchetto "convergente" o degli altri Pacchetti abbinati all'offerta di rete fi ssa non solleva il Cliente dagli obblighi di pagamento per l'offerta di telefonia fi ssa erogata tramite rete radiomobile come disciplinata dal piano base.
I corrispettivi saranno richiesti mediante invio, in esemplare unico, anche elettronico, della fattura non fiscale di cui sopra , 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. Alla conclusione del contratto, la fattura non fiscale sarà:
(i) messa a disposizione in formato elettronico sul sito web www.vodafone.it e su App MyVodafone. Il Cliente verrà avvisato della disponibilità del conto telefonico a mezzo di posta elettronica, sms o con altro strumento equivalente;
(ii) inviata per posta ordinaria in formato cartaceo qualora il Cliente paghi mediante bollettino postale, nel caso di adesione ad offerte che prevedono questo metodo di pagamento, oppure abbia scelto tale modalità di invio oppure qualora il processo di validazione dell'indirizzo di posta elettronica non sia andato a buon fi ne. Nei casi di invio della fattura non fiscale in formato cartaceo è previsto l'addebito di un importo pari a 2 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di spedizione.
In caso di messa a disposizione della fattura non fiscale mediante invio per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità dell'indirizzo e-mail comunicato in fase di adesione all'offerta o in un momento successivo. L'indirizzo si presumerà corretto e tutte le comunicazioni inviate da Vodafone all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a Vodafone eventuali variazioni dell'indirizzo. Il Cliente esonera Vodafone da ogni responsabilità derivante dall'utilizzo dell'indirizzo, compreso, a titolo esemplifi cativo e non esaustivo, l'accesso non autorizzato di terzi all'indirizzo stesso. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi fatturati e indicati nella copia della fattura non fiscale, 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 nella fattura e nella corrispondente copia non fiscale 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 avverrà con cadenza bimestrale. A richiesta del Cliente, Vodafone indicherà in ciascuna fattura non fiscale 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 si riserva la facoltà di addebitare al Cliente: a) i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza 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 del Cliente pari a 20 euro in caso di pagamento con bollettino postale. 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. Tale importo verrá restituito per intero, in caso di recesso dal contratto ovvero in caso di passaggio al pagamento tramite carta di credito ovvero domiciliazione bancaria. 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 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. Il Cliente può inoltre accedere alle procedure di conciliazione paritetiche predisposte da Vodafone o a quelle presso i Co.Re.Com previste dalle norme vigenti.

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

Ferma la disciplina dell'art. 2, nel corso di uno stesso rapporto contrattuale Vodafone ha facoltà di modificare le Condizioni generali, le Condizioni generali dei Servizi ed i Piani Telefonici con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e secondo le modalità previste dalla delibera 519/15/CONS, privilegiando forme di comunicazione individuali in base all'utilizzo ed alla tipologia del servizio che subisce variazioni, per i seguenti motivi:
(i) per sopravvenute esigenze tecniche, gestionali ed economiche di carattere generale, quali, a titolo esemplificativo, ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione;
(ii) per mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico e/o su aspetti tecnici e gestionali del Servizio e/o mutamenti non prevedibili delle condizioni strutturali del mercato;
(iii) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione delle Carte SIM e per aggiornamenti resi necessari al fine di assicurare il corretto uso delle stesse e dei Servizi alla luce dell'evoluzione dei profili di traffico contrari all'uso lecito e personale dei servizi come disciplinato in relazione a fenomeni abusivi e/o fraudolenti.
In tutti i suddetti casi, il Cliente ha facoltà di recedere o di passare ad altro operatore senza alcuna penalità secondo le modalitá previste dalla delibera 519/15/CONS e meglio specificate attraverso i diversi canali di contatto quali il sito www.vodafone.it ed il Servizio Clienti. Decorsi trenta giorni senza che il Cliente abbia richiesto il recesso, il contratto proseguirà alle nuove condizioni. Il Cliente può sempre richiedere modifiche al proprio contratto (ad esempio cambio di piano), salvi i limiti e le compatibilità dei servizi specifici.

18. Cessione del contratto

Il Cliente non potrà trasferire il Contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturenti, senza l'espresso 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 disdetta del Cliente

Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento o di inviare disdetta ai sensi dell'art. 7, mediante lettera raccomandata A/R oppure inviando una email PEC all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it, compilando il form online disponibile su voda.it, contattando telefonicamente il Servizio Clienti 190 o compilando il modulo in uno dei punti vendita Vodafone, salvo il pagamento di a titolo di commissione di contributo per la disattivazione della linea pari a 19 euro per il ristoro dei costi delle attività strettamente connesse alla disattivazione o cessione dell'utenza sostenuti a seguito del recesso o della disdetta, 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. La richiesta deve pervenire completa di fronte e retro del documento di identita' del richiedente.
Qualora Vodafone offra al Cliente la possibilità di pagare il contributo di attivazione con dilazione di pagamento, il Cliente che, prima della fine della dilazione di pagamento receda anticipatamente dal contratto o invii disdetta ai sensi dell'art.7 sarà tenuto a corrispondere a Vodafone, in un'unica soluzione, o, a scelta, continuando a pagare con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto,l'eventuale quota parte del contributo di attivazione non ancora corrisposta, oltre al costo di disattivazione o migrazione ed all'eventuale importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali eventualmente fruite dal Cliente. Questi ultimi, secondo quanto previsto dalla delibera 487/18/CONS, saranno in ogni caso commisurati al valore del contratto nonché equi e proporzionali alla durata residua dell'eventuale promozione.
Il recesso o la disdetta del Cliente dall'offerta di telefonia fissa erogata tramite rete radiomobile come regolata dal piano base comporta la disattivazione automatica degli eventuali Pacchetti a questa abbinati, compreso il Pacchetto "convergente". La SIM mobile ricaricabile utilizzata per il Pacchetto "convergente" rimarrà attiva ed al Cliente verranno applicate le condizioni economiche previste dal piano tariffario mobile a consumo abbinato alla SIM ricaricabile in fase di adesione all'offerta. Il Cliente accetta espressamente che, in caso di recesso, non sarà possibile ripristinare i piani tariffari e/o le promozioni e/o opzioni precedentemente attive sulla SIM mobile ricaricabile. Il Cliente potrà in ogni caso aderire ai piani tariffari diversi, opzioni e promozioni sottoscrivibili in quel momento, sostenendone eventuali costi di attivazione, qualora previsti.
La disattivazione della carta SIM ricaricabile utilizzata per il servizio di telefonia mobile, la disattivazione del Pacchetto "convergente" o la richiesta di cambio piano limitatamente al servizio di telefonia mobile non comportano la disattivazione del servizio di telefonia fissa erogato tramite rete radiomobile incluso nel piano base e degli eventuali altri Pacchetti ad esso associati, per i quali continueranno a valere le Presenti Condizioni, ove non diversamente specificato. Parimenti, la disattivazione di uno o piu' Pacchetti associati all' offerta di telefonia fissa non comporta il recesso dal servizio di telefonia fissa erogato tramite rete radiomobile come disciplinato dal piano base, per il quale continueranno a valere le presenti condizioni, ove non diversamente specificato.
In caso di recesso , 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. Recesso del Cliente ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo (Ripensamento)

Il Cliente dichiara ed accetta espressamente di rinunciare, ai sensi dell'art. 59 del Codice del Consumo, all'esercizio del diritto di recesso limitatamente al servizio di telefonia mobile erogato tramite SIM ricaricabile incluso nel Pacchetto "convergente", poiché il servizio sarà erogato entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, sia in caso di portabilità del numero mobile da altro operatore, sia in caso di nuove attivazioni.
Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso limitatamente all'offerta di telefonia fissa erogata tramite rete radiomobile come disciplinata dal piano base e agli altri Pacchetti ad essa collegati secondo le modalità descritte di seguito.
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/0 Casella Postale 109, 14100 Asti oppure inviando una email PEC all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto.
Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, Il Cliente potrà utilizzare, entro gli stessi termini, anche l'apposito modulo, reso disponibile anche sul sito www.vodafone.it sezione "per il consumatore". Il modulo dovrà essere debitamente compilato, firmato ed inviato tramite Raccomandata con avviso di ricevimento al Servizio Clienti Vodafone c/0 Casella Postale 109, 14100 Asti oppure inviando una email PEC all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it..
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 entro 14 (quattordici) giorni dal ricevimento dell'apparecchio telefonico presso il proprio domicilio anche con le seguenti modalità:
(i) inviando un SMS con scritto il numero identificativo di pratica e la parola "Ricontatto" al numero breve 190 per essere richiamato da un operatore Vodafone o
(ii) inserendo la richiesta di recesso sul sito http://tracking.vodafone.it
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.
In caso di recesso dall'offerta di telefonia fissa erogata tramite rete radiomobile inclusa nel piano base, il Pacchetto "convergente" verrà disattivato ed alla SIM mobile ricaricabile verrà applicato il piano telefonico a consumo abbinato alla SIM ricaricabile in fase di adesione all'offerta. Il Cliente accetta espressamente che in caso di recesso non sarà possibile ripristinare i piani tariffari e/o le promozioni/opzioni precedentemente attive sulla SIM mobile ricaricabile. Il Cliente potrà in ogni caso aderire ai piani tariffari, opzioni e promozioni sottoscrivibili al momento sostenendone eventuali costi di attivazione, qualora previsti.
Le parti si danno reciprocamente atto che nel caso in cui il Cliente abbia espressamente autorizzato Vodafone a dare principio di esecuzione al contratto prima del termine di 14 giorni previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo ed abbia poi esercitato il proprio diritto di recesso, i) qualora abbia richiesto esplicitamente l'attivazione di una nuova linea di rete fissa, Vodafone potrá richiedere al cliente il pagamento dell'importo relativo all'eventuale traffico a consumo (voce e/o dati) generato fino alla ricezione del ripensamento da parte del cliente; oppure ii) qualora abbia richiesto di avviare le procedure di portabilità e la comunicazione di recesso giunga oltre il termine entro il quale è ancora tecnicamente possibile interrompere tali procedure, il rientro presso il precedente operatore o il passaggio verso un nuovo operatore (portabilitá) dovrà essere effettuato a sue cura e spese comunicando al vecchio/nuovo operatore il codice di migrazione; in tal caso, Vodafone potrá richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo all'eventuale traffico a consumo (voce e/o dati) generato fino alla ricezione del ripensamento da parte del cliente.

21. Restituzione dell'apparecchio telefonico

In caso di mancata attivazione, di ripensamento o di recesso prima dei 24 mesi, nel caso di cessione dell'apparecchio telefonico in sconto merce, il Cliente dovrà restituire tale apparecchio e eventuali accessori a Vodafone nello stato originario di conservazione rispettivamente entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di mancata attivazione, entro 30 giorni dalla consegna del telefono in caso di ripensamento ed entro 30 giorni dalla data di efficacia del recesso. Il cliente dovrà restituire l'apparecchio telefonico presso uno dei centri di raccolta messi a disposizione da Vodafone. Per conoscere il centro di raccolta più vicino il cliente può chiamare il numero verde 800.034.663.
In caso di mancata restituzione dell'apparecchio ceduto in sconto merce, Vodafone avra' diritto di addebitare al Cliente un importo commisurato al valore dell'apparecchio stimato in euro 30. Tutte le informazioni sulla riconsegna sono disponibili su www.vodafone.it

22. 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 all'articolo 16 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 piu' 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.

23. Garanzia di conformità per il consumatore

In deroga a quanto previsto dagli artt. 128 e ss. del D. Lgs. 206/05 e s.m.i. ("Codice del Consumo"), il Cliente ha diritto ad una garanzia legale di conformità per tutta la durata del contratto a partire dalla data di consegna dell'apparecchio telefonico, a condizione che il difetto di conformità sia denunciato dal Cliente. In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto alla sostituzione od alla riparazione gratuita del prodotto difettoso. Qualora la sostituzione o riparazione non fossero possibili, si applica quanto previsto dall'art. 130, comma 7, del Codice del Consumo. Il cliente potrà ricevere informazioni su come valersi della garanzia chiamando il Servizio Clienti Vodafone. Le tempistiche di riparazione o sostituzione del prodotto possono variare in base alla natura del difetto e alla disponibilità delle parti di ricambio.