



sempre resi disponibili nella sezione dedicata del sito e nelle singole offerte. Inoltre, in situazioni di alto traffico, quando il carico delle risorse radio e degli elementi di rete è particolarmente elevato ed è possibile che si verifichino casi di congestione della rete, entrano in funzione i meccanismi di priorità del traffico (cd classi di servizio). Tutte le informazioni sulla gestione e prioritizzazione del traffico e sulla classe di servizio associate alle offerte è disponibile sul sito www.vodafone.it, Area "Per il Consumatore", Sezione dedicata alla Carta del Cliente e alle informazioni tecniche. Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Vodafone nei seguenti casi: imperfetta rice trasmissione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli; errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, malfunzionamento del terminale e/o dei suoi accessori; utilizzo della SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente; forza maggiore. Vodafone può modificare le caratteristiche tecniche dei servizi per esigenze tecniche e/o organizzative e per guasti o manutenzione straordinaria, informandone il Cliente. 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.

13. Comunicazioni

Tutte le comunicazioni a Vodafone debbono essere indirizzate al servizio clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA.

14. Reclami e conciliazioni

Il Cliente può ricevere assistenza ed effettuare segnalazioni attraverso il sito o chiamando il servizio clienti. Il Cliente può, inoltre, effettuare reclamo secondo le modalità previste dalla carta del Cliente. Il Cliente può inoltre accedere alle procedure di conciliazione paritetiche predisposte da Vodafone a quelle presso i Co.Re.Com, secondo le norme vigenti.

Modifiche ed altre vicende del contratto

15. 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:

- 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;
- 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;
- 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 modalità 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. Decorso 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.

16. Recesso del Cliente e diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo

Il Cliente può recedere in ogni momento dal contratto, fatto salvo un preavviso minimo di trenta giorni, mediante raccomandata a/r, PEC, compilando il form online disponibile su voda.it, contattando telefonicamente il Servizio Clienti 190 o compilando il modulo in uno dei punti vendita Vodafone. In caso di recesso Vodafone potrà addebitare al Cliente un corrispettivo per recesso anticipato commisurato ai costi sostenuti da Vodafone derivanti dall'esercizio di tale diritto da parte dell'utente, in ottemperanza a quanto disposto in materia dalla L. n. 40/07. In caso di Contratto stipulato fuori

dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà recedere senza alcuna penalità inviando una Raccomandata con avviso di ricevimento al Servizio Clienti Vodafone c/o Casella Postale 190 – 10015 IVREA o alla Casella Postale 109 – 14100 Asti, o una PEC all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto o 14 giorni dalla eventuale consegna di beni, salvo che l'esecuzione del contratto non sia iniziata con il consenso del Cliente e la conseguente accettazione della perdita del diritto di recesso.

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", inviandolo, debitamente compilato e firmato, agli indirizzi sopra indicati.

In ogni caso, in seguito al ricevimento della raccomandata o PEC, Vodafone provvederà, ove sia stato consegnato uno o più beni al Cliente, a contattarlo per concordare un appuntamento con un corriere espresso incaricato da Vodafone per la restituzione dell'apparecchio telefonico. Resta inteso che i beni dovranno essere consegnati al corriere nello stato originario di conservazione.

17. Garanzia di conformità per il consumatore

Ai sensi degli 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 di 24 mesi dalla data di consegna dell'apparecchio telefonico o di altra apparecchiatura, a condizione che il difetto di conformità sia denunciato dal Cliente entro due mesi dalla scoperta del difetto. 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 valersi della garanzia recandosi presso un rivenditore autorizzato Vodafone o potrà ricevere informazioni 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.

- L'uso si considera personale quando rispetta almeno tre dei seguenti parametri: a) traffico giornaliero uscente sviluppato per Carta SIM non superiore a 160 minuti; b) traffico mensile uscente sviluppato per Carta SIM non superiore a 1250 minuti; c) traffico giornaliero in uscita verso la rete Vodafone non superiore all'80% del traffico giornaliero uscente complessivo; d) rapporto tra traffico giornaliero uscente complessivo e traffico giornaliero entrante complessivo non superiore a 4).

Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce e sms verso tutti senza soglie di minuti e/o di sms, in via meramente presuntiva e senza che ciò comporti alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento, l'uso si considera lecito e corretto, e quindi personale se vengono rispettati entrambi i seguenti parametri:

- il traffico giornaliero voce o sms uscente complessivo verso altri operatori non deve superare il 60% del traffico totale voce o sms uscente;
- il rapporto tra il traffico giornaliero voce o sms uscente verso altri operatori e il traffico co voce o sms entrante da altri operatori non deve essere superiore a 3 (tre).

Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico dati incluso illimitato per visualizzare solo contenuti audiovisivi o altri contenuti che sulla base delle condizioni dell'offerta attivata non concorreranno al consumo dei Giga, in via meramente presuntiva e senza che ciò comporti alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento, l'uso si considera lecito e corretto, e quindi personale se viene rispettato il seguente parametro:

- il traffico dati giornaliero per visualizzare contenuti audiovisivi o gli altri contenuti che sulla base delle condizioni dell'offerta attivata non concorreranno al consumo dei Giga, non deve superare per tre giorni consecutivi il 90% del traffico dati complessivo effettuato in ciascuna giornata.

Il superamento di detti parametri consente a Vodafone di monitorare il traffico del cliente, al fine di verificare, anche mediante contatto con il cliente stesso, l'esatta natura di tale superamento. Inoltre in caso di traffico effettuato in roaming in Svizzera, Turchia Albania, e, per le offerte RED, in USA l'uso si considera personale quando:

- il cliente non effettua il servizio telefonico in roaming in un numero di giorni superiore a 31 (trentuno) su un periodo complessivo di 60 giorni consecutivi.

In caso di superamento di tale soglia Vodafone potrà applicare le tariffe base voce, SMS e dati previste in Europa in ottemperanza al Regolamento Europeo N. 531/2012 e s.m.i.