

**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 prepagato erogato tramite la rete radiomobile e l'acquisto 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 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 di eventuali dispositivi hardware e/o dell'apparecchio telefonico.

Le presenti condizioni generali e le condizioni del piano sono rese note ed opponibili mediante pubblicazione nel sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) e presso i punti vendita Vodafone o con altre adeguate modalità. I documenti ed i dati, anche in forma elettronica, ivi compresi gli SMS, prodotti e archiviati attraverso i sistemi informatici di Vodafone, fanno piena prova di ogni fatto inerente all'attivazione e alla fruizione della carta SIM.

**3. Proposta del Cliente**

Il Cliente sottopone a Vodafone la proposta di attivazione del servizio indicando il piano prescelto. La proposta si intende accettata nel momento in cui Vodafone attiva la Carta Sim necessaria alla fruizione del servizio. Il Cliente prende atto ed accetta che la richiesta dell'attivazione del servizio comporta l'attivazione di un'opzione che consente al Cliente di usufruire di volumi di traffico verso determinate direzioni. Ove non diversamente specificato, l'opzione si rinnova automaticamente ogni 28 giorni al prezzo reso noto da Vodafone nei materiali dedicati all'offerta. Il Cliente potrà disattivare l'opzione chiamando il Servizio Clienti Vodafone al numero 190.

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 a:

- (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 fornisce 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; risultati iscritti nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive; risultati civilmente incapace; sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di Vodafone; presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali o risultati 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 acquisterà l'apparecchio telefonico corrispondendo il prezzo all'atto di adesione. Qualora in fase di attivazione del Servizio dovesse evidenziarsi l'impossibilità 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 ed accetta 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. Unità di credito telefonico**

È possibile attivare sulla carta Sim utilizzata per usufruire del servizio di telefonia fissa una o più unità di credito telefonico, corrispondenti ad un importo predeterminato. Il contratto relativo alle unità di credito telefonico si conclude con l'Attivazione delle unità di credito telefonico. Il Cliente potrà verificare le unità di credito attivate chiamando il numero 414. Ogni rapporto di attivazione e fruizione delle unità di credito telefonico è disciplinato dalle condizioni generali dei piani vigenti nel momento dell'Attivazione dell'ultima unità di credito. Salvo una diversa richiesta del Cliente, in caso di attivazione di una nuova unità di credito telefonico si presume confermato, se disponibile, il piano telefonico attivo per le precedenti unità di credito telefonico.

A seguito della sostituzione del piano inizialmente prescelto, il nuovo piano si applicherà 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 può fruire dei servizi fino alla misura corrispondente all'unità di credito telefonico accreditate, secondo il proprio piano e le condizioni generali dei singoli Servizi. Il Cliente può accertare in ogni momento, presso i sistemi informativi Vodafone, la data di Attivazione e l'importo eventualmente ancora disponibile di unità di credito chiamando il numero 414. Ove, per qualsiasi causa, il Cliente fruisca dei Servizi in misura superiore alle unità di credito disponibili, il corrispettivo dovuto sarà imputato alle Unità successivamente attivate, fatto salvo qualsiasi altro mezzo di legittimo esercizio della pretesa di Vodafone al pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente.

In caso di insufficienza dell'unità di credito telefonico, il servizio di telefonia sarà parzialmente sospeso ed il Cliente potrà soltanto ricevere chiamate sul territorio nazionale. Le condizioni dei piani possono prevedere una quantità minima di unità di credito telefonico richiesta per l'attivazione.

La carta Sim e con essa il numero telefonico associato verrà comunque disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi dodici mesi dalla data dell'ultima attivazione di unità di credito telefonico; nell'ultimo mese prima della disattivazione il Cliente potrà solamente ricevere chiamate vocali sul territorio nazionale. L'attivazione di una nuova unità di credito telefonico estende di dodici mesi il periodo di validità della carta Sim. Alla nuova unità di credito telefonico ed a quelle ancora disponibili si applicano le Condizioni generali e, se non diversamente comunicato, il piano vigente al tempo dell'ultima attivazione.

Per la migliore fruizione dei servizi da parte del Cliente, Vodafone mette a sua disposizione i numeri verdi, il Servizio Clienti e una serie di strumenti di controllo della spesa e di attivazione di opzioni e promozioni.

**6. Credito residuo**

Fatti salvi i termini di prescrizione ed i casi di uso improprio e/o abuso, l'eventuale credito telefonico non goduto potrà essere restituito al Cliente in equivalente monetario, trasferito su altra carta SIM Vodafone intestata allo stesso Cliente, ovvero, in caso di portabilità del numero, trasferito sull'utenza attivata presso il nuovo operatore. Il credito verrà restituito ovvero trasferito al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica e, ove previsto, al netto del corrispettivo richiesto da Vodafone per la prestazione di restituzione o trasferimento.

Tutti i suddetti casi comportano la perdita di eventuali di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica.

Le condizioni e le modalità della restituzione e del trasferimento sono disponibili sul sito di Vodafone e

tramite il Servizio Clienti.

Vodafone si riserva la facoltà di fissare soglie massime al credito cumulabile su una singola utenza, e stabilire altre politiche di prevenzione di uso improprio o abuso, che siano ragionevoli e comunque compatibili con un uso normale del servizio di comunicazione elettronica, e conoscibili tramite il sito Vodafone e tramite Servizio Clienti, ed a sospendere, previa comunicazione al Cliente, le operazioni di restituzione o di trasferimento del credito residuo che siano effettuate per conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi di comunicazione elettronica.

**7. Carta Sim**

La Carta Sim consente di utilizzare i servizi esclusivamente tramite l'apparecchio telefonico omologato per uso personale attraverso la fruizione delle singole Unità di credito telefonico su di essa di volta in volta attivate. Il Cliente può attivare unità di credito telefonico sulla carta SIM entro 12 mesi dall'attivazione della Sim. Anche senza l'attivazione di Unità di credito telefonico la Sim 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.

La Carta Sim dovrà essere restituita a Vodafone 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. 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. 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.

**8. 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.

**CORRETTO UTILIZZO DEL SERVIZIO****9. 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 inosservanza 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.

**10. 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 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 del relativo adattatore, qualora l'apparecchio telefonico 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.

Il Cliente si dichiara consapevole ed accetta altresì 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. A richiesta del Cliente, Vodafone indicherà il dettaglio delle chiamate, che resta comunque a disposizione del Cliente fino a 4 mesi. Per richiedere il dettaglio delle chiamate il Cliente potrà chiamare il Servizio Clienti.

**11. 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](http://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 reclami del Servizio dovuti all'errata utilizzazione del medesimo da parte del Cliente.

**12. 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 sul sito internet [www.vodafone.it](http://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.

**13. 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 alla sede ai fini della erogazione del servizio. 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 ripeteranno 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****14. 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 modalità previste dalla delibera 519/15/CONS e meglio specificate attraverso i diversi canali di contatto quali il sito [www.vodafone.it](http://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.

#### **15. 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.

#### **16. Recesso del Cliente**

Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento, fatto salvo un preavviso minimo di 30 giorni, mediante lettera raccomandata A/R o contattando il Servizio Clienti al numero 190.

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 potrà sempre richiedere il codice NP chiamando il Servizio Clienti. 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.

#### **17. 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 e con effetto immediato dal presente accordo a seguito di: (i) inosservanza, anche solo parziale, degli impegni di comunicazione previsti all'art. 13; (ii) ripetuto e persistente utilizzo illecito, abusivo o improprio del servizio. 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.

#### **18. 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.