



ricorrente, il Cliente sin d'ora autorizza Vodafone, ove vi siano i presupposti, ad addebitare in via continuativa gli importi, anche diversi, di volta in volta indicati nella fattura e nella corrispondente copia non fiscale, sulla carta di credito indicata o altra carta di credito emessa in sostituzione della stessa. Nel rispetto di quanto previsto dalla Direttiva (UE) 2015/2366, il Cliente dichiara di essere consapevole che una o più operazioni di pagamento tramite carta di credito potrebbero essere soggette ad autenticazione forte del cliente. Nel caso in cui vi siano i presupposti per l'applicazione di una o più delle esenzioni alla necessità di tale forma di autenticazione, il Cliente sin d'ora:

- include Vodafone nell'elenco dei beneficiari di fiducia presso il proprio istituto di pagamento al momento della sottoscrizione della proposta a Vodafone, ai sensi dall'articolo 13 del Regolamento Delegato (UE) 2018/389, e conferisce a Vodafone tutti i poteri all'uopo necessari per effettuare tale inclusione, anche in nome e per conto del cliente stesso;
- accetta, ove vi siano i presupposti, che la disposizione di un'operazione di pagamento di modesta entità sia effettuata senza applicare l'autenticazione forte del cliente secondo quanto sancito dall'articolo 16 del Regolamento Delegato (UE) 2018/389;
- accetta, ove vi siano i presupposti, che la disposizione di un'operazione di pagamento che determina un basso livello di rischio secondo i meccanismi di monitoraggio dell'istituto stesso sia effettuata senza applicare l'autenticazione forte del cliente, con riferimento ai parametri individuati dall'articolo 18 del Regolamento Delegato (UE) 2018/389;
- accetta, ove vi siano i presupposti, che la disposizione di un'operazione di pagamento, se in una serie di operazioni di pagamento in cui l'importo totale della transazione non è noto in anticipo, ma l'importo finale è pari o inferiore all'importo massimo indicato dal Cliente all'istituto di pagamento, la stessa sia applicata effettuando l'autenticazione forte del cliente ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento Delegato (UE) 2018/389 in relazione alla serie di operazioni di pagamento a distanza a favore di Vodafone.

Il pagamento di importi da parte di terzi per conto del Cliente non attribuisce ai terzi alcun diritto nei confronti di Vodafone. A richiesta del Cliente, Vodafone indicherà in ciascuna fattura non fiscale il dettaglio delle chiamate, che resta comunque a disposizione fino a 120 giorni dall'ultimo conto telefonico. La fatturazione ha cadenza bimestrale, in base all'offerta sottoscritta. In casi particolari legati ad un consumo anomalo di traffico o comunque in presenza di importi particolarmente ed insolitamente elevati rispetto ai consumi abituali del Cliente o rispetto ad un utilizzo anomalo secondo quanto previsto dall'art. 10, Vodafone al fine di limitare il più possibile il rischio di insolvenza del Cliente potrà applicare una cadenza di fatturazione di durata inferiore a quella bimestrale e comunque superiore a 10 (dieci) giorni. Salvi i casi previsti dall'art. 13, le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione o la risoluzione del Contratto. In caso di reclamo presentato dal cliente, i servizi non verranno sospesi sino alla definizione del reclamo. 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 incapienza del conto corrente bancario/postale o della carta di credito 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; c) un importo una tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente; d) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi di gestione sostenuti in caso di impossibilità di accensione della domiciliazione sul conto corrente bancario/postale o sulla carta di credito indicata dal Cliente alla sottoscrizione del contratto. Altresì Vodafone, in caso di ritardato pagamento della fattura rispetto alla scadenza ivi indicata, si avvale della facoltà di richiedere il versamento di un'indennità di ritardato pagamento a titolo di rimborso dei costi di gestione sostenuti (tra lo 0% e il 6% in funzione dello storico dei pagamenti e dei giorni di ritardato pagamento). I dettagli di tali importi e le condizioni di applicazione saranno pubblicati nella sezione "Sito del consumatore" del sito www.vodafone.it e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti da Vodafone così come previsto dalla Delibera citata.

13. 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 dei servizi, non produttivo di interessi, quale garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente pari a 100 euro in caso di pagamento con bollettino postale o pari a 50 euro in caso di pagamento tramite addebito su conto corrente. In caso di irregolarità e/o ritardi nei pagamenti, e/o superamento del limite massimo di fruizione del servizio contrattualmente pattuito, Vodafone potrà richiedere al Cliente un adeguamento di tale somma. Tale importo verrà restituito per intero, in caso di recesso dal contratto ovvero passaggio al pagamento tramite carta di credito. Verrà restituito l'importo di €50 in caso di domiciliazione bancaria. In caso 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.

14. Omesso pagamento

Salvo quanto previsto dal successivo art. 14, qualora il pagamento non sia intervenuto entro il termine pattuito, Vodafone può: dopo 15 giorni sospendere il servizio ad eccezione delle chiamate di emergenza; dopo 45 giorni sospendere integralmente i servizi; dopo 60 giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 del c.c. (con effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente). E salvo il diritto di Vodafone al recupero dei corrispettivi non pagati e dei beni consegnati al Cliente, 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.

15. 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. In caso di esito negativo per il Cliente, Vodafone potrà risolvere il contratto o sospendere il servizio, recuperando quanto dovuto. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nel caso di sospensione dei Servizi a lui imputabile ed è altresì tenuto al pagamento regolare delle fatture successive a quella oggetto del reclamo. Il recupero di tali importi sarà maggiorato di una somma determinata ai sensi della delibera AGCOM 179/03/CIR e successive modifiche. Eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il Servizio dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni 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. Vodafone esaminerà il reclamo e, in caso di rigetto, fornirà risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Vodafone provvederà a riaccreditare gli importi non dovuti eventualmente applicando gli indennizzi previsti dalla Carta del Cliente e dalle norme vigenti.

16. 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 disponibile presso qualsiasi Punto vendita Vodafone e presso il 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, secondo le norme vigenti.

17. Comunicazioni

Il Cliente è tenuto ad aggiornare Vodafone su qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati identificativi. Tutte le comunicazioni inviate da Vodafone all'ultimo indirizzo, fisico o telematico, reso noto dal Cliente si considereranno a tutto conosciuto. Tutte le comunicazioni a Vodafone debbono essere indirizzate al servizio clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA oppure alla Casella Postale 109, Asti, salvo disponibilità di canali alternativi. Salvo prova contraria, nei rapporti tra Cliente e Vodafone i documenti, anche in forma elettronica, prodotti dai sistemi informatici Vodafone fanno piena prova.

Modifiche ed altre vicende del contratto

18. Modifiche del contratto

Ferma la disciplina dell'art. 2, nel corso di uno stesso rapporto contrattuale, trascorsi 6 mesi dalla sottoscrizione

dello stesso, 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.

19. Cessione del contratto

Il Cliente non potrà trasferire il contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturiti, 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 derivanti dal contratto, garantendo l'adempimento delle relative obbligazioni da parte del cessionario e lasciando impregiudicati i diritti del Cliente.

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

Il Cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata a/r o PEC, compilando il form online disponibile su vodait, contattando telefonicamente il Servizio Clienti 190 o compilando il modulo in uno dei punti vendita Vodafone, salvo il pagamento di eventuali corrispettivi previsti dal contratto che ha sottoscritto. La richiesta deve pervenire completa di fronte e retro del documento di identità del richiedente. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata. 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@gpocer.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 di recesso o, ai sensi dell'art. 4, di disdetta del contratto, 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 l'apparecchio dovrà essere consegnato al corriere nello stato originario di conservazione. In caso di recesso anticipato Vodafone richiederà al Cliente il pagamento delle eventuali rate residue del terminale in un'unica soluzione o, a scelta del Cliente, rateizzate con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, oltre alla restituzione totale o parziale degli sconti beneficiari in modo equo e proporzionale alla durata residua dell'eventuale promozione. Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Trasparenza tariffaria sul sito vodait. Ti ricordiamo inoltre che in caso di recesso per modifica contrattuale continua a pagare le rate residue con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, a meno che tu richiedi di pagarle in un'unica soluzione.

21. Disdetta e recesso di Vodafone

Vodafone può comunicare disdetta al Cliente a mezzo raccomandata a/r con un preavviso di 60 giorni del contratto. Vodafone ha facoltà di recedere dal contratto in ogni momento e con effetto immediato nei seguenti casi: i) blocco della carta di credito; ii) impossibilità di perfezionare la disposizione permanente di addebito diretto sul conto corrente bancario/postale o revoca della stessa disposizione d'addebito diretto; iii) inadempimento, anche solo parziale, o ritardo nell'adempimento agli obblighi di comunicazione previsti all'art. 17; iv) ripetuto e persistente utilizzo illecito, abusivo o improprio dei servizi. VF 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, presentis istanza o sia soggetto ad una procedura concorsuale o sia comunque dichiarato insolvente con atto dell'autorità giudiziaria o di altra pubblica autorità.

22. 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 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.

2. L'uso si considera lecito e corretto, e quindi personale, senza che ciò comporti alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento:

- Per i piani, opzioni e/o promozioni con incluse chiamate e SMS, 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, quando vengono rispettati entrambi i seguenti parametri: a) il traffico giornaliero voce o sms uscente complessivo verso altri operatori non deve superare il 60% del traffico totale voce o sms uscente; b) il rapporto tra il traffico giornaliero voce o sms uscente verso altri operatori e il traffico voce o sms entrante da altri operatori non deve essere superiore a 3 (tre).

- Per i piani, opzioni e/o promozioni per smartphone che prevedono traffico dati incluso illimitato, quando si è in presenza di un volume di traffico dati mensile inferiore a 5 (cinque) volte il consumo medio mensile dei clienti con offerte omogenee o analoghe (il dato del consumo medio rilevante sarà pubblicato di volta in volta sul sito vodafone.it).

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.

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 effettua il servizio telefonico in roaming in un numero di giorni non superiore a 31 (trentuno) su un periodo complessivo di 60 giorni consecutivi. In caso di superamento di tale parametro 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.

CONDIZIONI PARTICOLARI PER L'OFFERTA VODAFONE CASA 4G

Le presenti condizioni disciplinano l'offerta Vodafone Casa 4G come condizioni particolari dell'offerta mobile abbonamento Vodafone ed integrano le Condizioni Generali di Contratto per il Servizio Mobile Vodafone in Abbonamento. In caso di adesione all'offerta Vodafone Casa 4 G a distanza o fuori dai locali commerciali, il router Mobile "Wi-Fi" sarà ceduto a titolo gratuito in sconto merce al Cliente da Vodafone. L'offerta Vodafone Casa 4 G, con il router Mobile "Wi-Fi" ceduto al Cliente a titolo gratuito in sconto merce, prevede, oltre ad un costo di attivazione pari a 10 euro, una permanenza minima di 24 mesi con un corrispettivo di euro 50 in caso di recesso anticipato.

Vodafone Italia S.p.A.

Società del Gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico
www.vodafone.it

Sede legale: Via Jervis, 13
10015 Ivrea (TO) - Italia
Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017
Partita IVA 08539010010 - REA 974956