

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

Queste condizioni generali disciplinano il rapporto fra Vodafone Omnitel N.V. ed il cliente per la fruizione dei servizi ADSL o Fibra e di connettività wireless comprensivi del servizio di telefonia vocale di Vodafone in abbonamento.

**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 dati - che consente di navigare dentro e fuori casa - e del servizio voce che consente di fare e ricevere chiamate vocali nel territorio nazionale, nonché dalle condizioni che regolano i servizi accessori, che sono gratuiti o a pagamento, quali ad esempio: i servizi di gestione delle chiamate (es. la segreteria telefonica) che sono automaticamente attivati e che possono essere disattivati dal Cliente, i servizi di emergenza, i servizi a sovrapprezzo, i servizi di traffico dati in roaming;
- La carta del cliente, che regola principi e standard di qualità dei servizi offerti;
- Le condizioni specifiche di acquisto o di uso di eventuali dispositivi hardware.

In relazione al collegamento ADSL o Fibra, nell'apposito documento integrativo alle presenti condizioni generali di contratto, pubblicato sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) e disponibile presso i punti vendita, sono riportati i valori degli indicatori specifici di qualità del servizio previsti dalla delibera 244/08/CSP come modificata dalla delibera 151/12/CONS nonché l'indicazione delle caratteristiche delle prestazioni fornite, della tecnologia utilizzata, delle caratteristiche minime che il sistema di accesso deve possedere e dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi ed i risultati della qualità del servizio.

**3. Proposta del Cliente**

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

- (i) essere subordinata, in base alla vigente normativa, all'interruzione del rapporto contrattuale con eventuali altri operatori che fornicano un servizio ADSL o Fibra sulla stessa linea; (ii) essere sottoposta all'utilizzo di specifici metodi di pagamento e/o al preventivo ed integrale adempimento di ogni precedente obbligazione verso Vodafone e/o al rilascio di idonee garanzie bancarie.

Vodafone potrà rifiutare la proposta se il proponente, entro trenta giorni dalla sottoscrizione: non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; risulti civilmente incapace; risulti a qualsiasi titolo inadempiente verso Vodafone; non fornisca le garanzie previste; risulti iscritto nell'elenco dei protesti o assoggettato a procedure esecutive; sia sottoposto a fallimento o altre procedure concorsuali o risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito.

**4. Il Servizio ADSL o Fibra e il servizio Wireless**

Vodafone fornisce il servizio con la tecnologia più avanzata disponibile (ADSL o fibra ottica) e ha facoltà, ma non l'obbligo di effettuare l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile mediante un intervento tecnico gratuito. Fintantoché non sarà abilitato il servizio ADSL, il Cliente potrà navigare tramite la connettività wireless via radio attraverso HSPA per mezzo del Router comprensivo del VIK e della carta SIM. In caso di indisponibilità temporanea del Servizio DSL o Fibra dovuta a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, a malfunzionamenti e/o guasti di tipo tecnico e/o di rete, il Servizio di connettività verrà fornito al Cliente tramite il Servizio Wireless mediante la tecnologia radio HSPA (super UMTS) e senza oneri aggiuntivi per il Cliente. L'attivazione dei Servizi è subordinata all'accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di Telecom Italia ed eventualmente da parte di altri operatori. In tutti i casi in cui l'ordine di abilitazione da parte di Telecom Italia (ed eventualmente di terzi operatori) venga negato e comunque in tutti i casi in cui Vodafone non sia tecnicamente in grado di attivare il Servizio DSL o il Servizio di connettività tramite Fibra al Cliente, il Contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta. In tal caso Vodafone restituirà al Cliente l'eventuale costo di attivazione e il cliente dovrà restituire a Vodafone il router indicato secondo quanto previsto dalle presenti condizioni generali.

Il Cliente prende atto ed accetta che l'erogazione del Servizio è incompatibile con la contemporanea sussistenza sulla medesima linea telefonica interessata dalla fornitura del Servizio di una linea ISDN. Il cliente riconosce ed accetta che a far data dall'attivazione del servizio e/o del servizio Wireless non sarà possibile né effettuare chiamate con altri operatori digitando il relativo codice di accesso, né richiedere di attivare il servizio di Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione automatica con un altro operatore.

**5. Numero telefonico e Portabilità**

Vodafone fornisce, come prestazione accessoria il servizio di portabilità del numero che consente di cambiare gestore telefonico mantenendo il proprio numero telefonico come previsto dalle condizioni generali del servizio di portabilità del numero.

**6. Caratteristiche, smarrimento, furto o manomissione della SIM**

La SIM consente di utilizzare i servizi tramite l'apposito router consegnato da Vodafone. Alla consegna della SIM sono comunicati al Cliente i codici di sicurezza (PIN e PUK). La SIM resta di proprietà di Vodafone. 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**

Il contratto è a tempo indeterminato, salvo recesso a norma del successivo art. 19. Restano salvi eventuali vincoli contrattuali previsti da specifici piani sottoscritti dal cliente.

**Corretto utilizzo dei servizi****8. Uso personale e abuso**

Il cliente è tenuto ad utilizzare il servizio per un uso esclusivamente personale<sup>1</sup> e ad utilizzare la SIM ed i servizi secondo 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 dei servizi di telefonia vocale nell'ambito del servizio Wireless il cliente si obbliga ad utilizzare la carta SIM esclusivamente all'interno del VIK, a sua volta inserito nel router. Il cliente prende atto ed accetta che il router 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 dal router destinato ad uso personale.

**9. Limitazioni e funzionamento dei servizi**

I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto. Al fine di evitare la congestione della rete e di garantirne comunque l'integrità, Vodafone nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). I dettagli su queste misure e i relativi aggiornamenti sono sempre

resi disponibili nella sezione dedicata del sito e nelle singole offerte. 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 router o del VIK e/o dei suoi accessori; utilizzo della SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente, forza maggiore, guasti o in caso di 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.

**10. Blocco selettivo delle chiamate e chiamate d'emergenza**

Vodafone mette a disposizione del cliente i servizi gratuiti di blocco permanente di chiamata e di blocco selettivo di chiamata a PIN presso il sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) o al 190. Per il servizio Wireless 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 obbliga ad utilizzare il servizio sempre con la carta SIM inserita nel VIK, a sua volta inserito nel router.

**Pagamenti e Comunicazioni****11. Pagamenti e fatturazione**

Il cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo dei servizi e relative imposte e tasse, secondo le condizioni del piano prescelto. Il pagamento sarà richiesto mediante invio, in esemplare unico, anche elettronico, del conto telefonico, che si intende ricevuto dopo 10 giorni dalla sua spedizione all'indirizzo di fatturazione indicato dal cliente, esonerando Vodafone da ogni conseguenza di abuso da parte di terzi.

Qualora il cliente scelga la modalità definita "E-mail", il Conto telefonico verrà inviato al cliente in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato dal cliente nell'apposita sezione della proposta di abbonamento. L'invio del Conto Telefonico via e-mail è disponibile nel caso in cui il cliente paghi con carta di credito o addebito su conto corrente. In caso di invio del conto telefonico in formato cartaceo è previsto l'addebito delle spese postali di spedizione.

Il cliente è tenuto a pagare gli importi fatturati entro la data di scadenza indicata, con le modalità prescelte tra quelle messe a disposizione da Vodafone e deve tempestivamente comunicare a Vodafone ogni variazione intervenuta (ad esempio sostituzione della carta di credito, cambio di numero del conto corrente). In caso di pagamento con carta di credito, il Cliente autorizza Vodafone ad addebitare sul proprio conto, in via continuativa e salvo buon fine, gli importi indicati in conto telefonico sulla carta di credito indicata o altra carta di credito emessa in sostituzione della stessa.

Il pagamento di importi 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 ciascun conto telefonico il dettaglio delle chiamate, che resta comunque a disposizione fino a 120 giorni dall'ultimo conto telefonico. La fatturazione ha cadenza bimestrale. 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 "Sito del consumatore" del sito [www.vodafone.it](http://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 dei servizi, non produttivo di interessi, quale garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del cliente. 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. 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.

**13. Omesso pagamento**

Salvo quanto previsto dal successivo art. 15, 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 c.c. (con effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al cliente). È 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.

Per 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. 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 di 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 con avviso di ricevimento, 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 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/o dalle normative vigenti. 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 o chiamando il servizio clienti o scrivendo al servizio clienti c/o casella postale 190, 10015 Ivrea o alla casella postale 109 Asti. 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](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 e le camere di commercio, secondo le norme vigenti.

**16. 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 da questo conosciute. Tutte le comunicazioni a Vodafone debbono essere indirizzate al servizio clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA o tramite eventuali canali alternativi messi a disposizione del cliente da Vodafone. Salvo prova contraria, nei rapporti tra cliente e Vodafone i documenti, anche in forma elettronica, prodotti dai sistemi informatici Vodafone e archiviati fanno piena prova.

**Modifiche ed altre vicende del contratto****17. Modifiche del contratto**

Il cliente può sempre richiedere modifiche al proprio contratto (ad esempio cambio di piano), salvi i limiti e le compatibilità dei servizi specifici. Ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1°



agosto 2003 n. 259 Vodafone comunicherà al cliente per iscritto, ad esempio col conto telefonico, via SMS o e-mail, o con le diverse modalità convenute con il cliente o definiti da AGCOM eventuali modifiche del contratto. In tal caso il cliente ha facoltà di recedere, mediante raccomandata a/r, entro 30 giorni dalla comunicazione della modifica senza alcuna penalità. Decorsi trenta giorni senza che il cliente abbia richiesto il recesso, il contratto proseguirà alle nuove condizioni.

#### 18. Cessione del contratto

Il cliente non potrà trasferire il contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturiti, senza l'esplicito 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.

#### 19. Recesso del Cliente

Il cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata a/r, salvo il pagamento di eventuali corrispettivi previsti dal contratto che ha sottoscritto. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata.

Nel caso in cui il Cliente decida di recedere dal contratto, Vodafone potrà richiedergli un contributo per la disattivazione della linea per il ristoro dei costi delle attività strettamente connesse alla dismissione o cessione dell'utenza sostenuti a seguito del recesso anticipato e determinati sulla base delle linee guida dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni pari a 40 euro 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. Il cliente potrà restituire senza alcun onere il Router a Vodafone, secondo le modalità indicate di seguito.

Vodafone potrà subordinare la concessione di sconti e/o promozioni speciali rispetto alle offerte di listino al mantenimento da parte del cliente del contratto per una durata minima prevista dall'offerta scelta dal cliente. Qualora il cliente receda dal contratto prima della scadenza determinata dall'offerta speciale, Vodafone potrà chiedere al cliente un importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali fruiti dal cliente, oltre al contributo per la disattivazione.

Il cliente riconosce ed accetta altresì che la disattivazione dei Servizi non determina, automaticamente, la riattivazione del servizio di telefonia vocale e/o del servizio ADSL o Fibra con il precedente operatore o con altri operatori. In caso di recesso dal contratto, qualora il cliente esprima a Vodafone l'intenzione di trasferire il servizio di telefonia vocale e/o il servizio ADSL presso un altro operatore, Vodafone rende disponibile al cliente il codice di migrazione o di NP pura.

#### 20. Ripensamento

Se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento dandone comunicazione a Vodafone mediante lettera raccomandata a/r al servizio

Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 109-14100 ASTI o con eventuali altre modalità rese note da Vodafone entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto.

#### 21. Restituzione del router

In caso di recesso o ripensamento il cliente dovrà restituire il router comprensivo del VIK a Vodafone entro 30 giorni dalla consegna del Router nello stato originario di conservazione in caso di ripensamento ed entro 30 giorni dalla data di efficacia del recesso. Tutte le informazioni sulla riconsegna sono disponibili su [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it). In caso di mancata restituzione, Vodafone avrà diritto di addebitare al cliente un importo commisurato al valore del Router stimato in euro 129.

#### 22. Disdetta e recesso di Vodafone

Vodafone può comunicare disdetta al cliente a mezzo raccomandata a/r con un preavviso di 60 giorni. 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 d'addebito diretto sul conto corrente bancario/postale (RID) o revoca della stessa disposizione; iii) inadempimento, anche solo parziale, o ritardo nell'adempimento agli obblighi di comunicazione previsti all'art. 12; iv) ripetuto e persistente utilizzo illecito, abusivo o improprio dei servizi. 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.

1 L'uso si considera personale quando rispetta almeno tre dei seguenti parametri:

- traffico giornaliero uscente sviluppato per SIM e/o per linea fissa non superiore a 450 minuti;
- traffico mensile uscente sviluppato per SIM e/o per linea fissa non superiore a 4500 minuti;
- traffico giornaliero in uscita verso la rete Vodafone non superiore all'80% del traffico giornaliero uscente complessivo;
- rapporto tra traffico giornaliero uscente complessivo e traffico giornaliero entrante complessivo non superiore a 4.