

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

Queste condizioni generali disciplinano il rapporto fra Vodafone Italia S.p.A. ed il Cliente per la fruizione dei servizi di telefonia mobile di Vodafone in abbonamento.

La SIM, all'attivazione, è automaticamente abilitata ai servizi di connettività e alla fruizione dei servizi digitali (cd servizi a valore aggiunto o servizi premium) nonché dei servizi accessori e supplementari. Su richiesta del Cliente, i servizi digitali, i cui corrispettivi possono essere addebitati sul conto telefonico, possono essere in qualsiasi momento e fin da subito inibiti attivando il blocco selettivo (cd barring), all'atto stesso dell'attivazione della SIM o in qualsiasi altro momento, chiamando i tradizionali canali di assistenza di Vodafone. Il Cliente può in ogni momento sapere quali servizi digitali risultano attivi sulla sua SIM e conoscerne in dettaglio i relativi addebiti nell'area del self-care sul sito servizidigitali.vodafone.it.

2. Documenti collegati

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

- dalle condizioni del piano e di eventuali opzioni e/o promozioni, scelti dal Cliente per la fruizione del servizio telefonico, che consente di fare e ricevere chiamate vocali e SMS nel territorio nazionale e del servizio dati, che consente di navigare tramite cellulare o PC 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 videotelefonata
- la carta del Cliente, che regola principi e standard di qualità dei servizi offerti;
- le condizioni specifiche di acquisto o di uso di eventuali telefoni, chiavette internet o altri dispositivi hardware in bundle col 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 potrà sottoporre 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. L'accettazione della Proposta potrà essere sottoposta ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei Servizi e del numero di SIM attivate per ciascun Cliente; all'utilizzo di specifici che modalità di pagamento; 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; 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 dal successivo art. 11; risulti iscritto nell'elenco dei protesti o assoggettato a procedure esecutive; sia sottoposto a fallimento od altre procedure concorsuali o risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito.

4. Durata

Il contratto è a tempo indeterminato, salvo recesso a norma del successivo art. 18. Restano salvi eventuali vincoli contrattuali previsti da specifici piani sottoscritti dal Cliente.

5. Caratteristiche, smarrimento, furto o manomissione della SIM

La SIM consente di utilizzare i servizi tramite apposito terminale. 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.

6. Numero telefonico e Portabilità

Alla SIM è associato almeno un numero di telefono. Vodafone garantisce il servizio di portabilità del numero che consente di cambiare gestore telefonico mantenendo il proprio numero telefonico. Il Cliente può chiedere di sostituire il numero telefonico associato al contratto su un'altra SIM. In caso di sostituzione del numero, Vodafone comunica al Cliente il nuovo numero con un preavviso di almeno 60 giorni.

7. Servizi telefonici internazionali

Qualora il cliente si trovi all'estero e non risulti attiva alcuna opzione e/o offerta per i servizi telefonici internazionali (chiamate verso numerazioni estere e/o in roaming all'estero) verrà applicata la tariffa standard a consumo denominata "Eurotariff". Qualora risulti attiva un'opzione e/o offerta per i servizi telefonici internazionali¹, il Cliente potrà richiedere l'attivazione della Eurotariff in qualunque momento a fronte della disattivazione dell'opzione e/o offerta. L'applicazione della Eurotariff avverrà entro un giorno lavorativo dalla richiesta del Cliente, al quale verranno fornite da Vodafone tutte le informazioni sulle condizioni applicabili. Se all'atto della richiesta di attivazione della Eurotariff non è ancora trascorso un periodo minimo di tre mesi dalla precedente attivazione di una tariffa non-standard, richiesta anch'essa dal Cliente, Vodafone ha la facoltà di posticipare l'attivazione della Eurotariff fino allo scadere di detto periodo. Le Condizioni Generali del Servizio di Roaming Internazionale (comprese le condizioni relative ai servizi di roaming aeronautico, marittimo e satellitare) e quelle economiche sono disponibili sul sito www.vodafone.it e presso i Punti Vendita Vodafone.

Il Cliente può scegliere in qualsiasi momento un fornitore alternativo diverso da Vodafone di Servizi di roaming, che saranno forniti sotto forma di pacchetto da qualsiasi fornitore alternativo o di Servizi dati in roaming che saranno forniti direttamente sulla rete ospitante da un fornitore alternativo di roaming. Per maggiori info vai sul sito www.vodafone.it, Area Per il Consumatore.

8. Servizio Soglia Spesa Dati

Al fine di assicurare al Cliente un puntuale controllo della spesa relativa ai servizi dati, Vodafone, come previsto dal Regolamento Europeo N. 531/2012 e s.m.i. e dalla Delibera n. 326/10/CONS, interromperà il servizio dati al raggiungimento di una determinata soglia di spesa effettuata dal Cliente (Servizio Soglia Spesa Dati). La soglia di spesa comprende sia il traffico dati nazionale sia quello effettuato all'estero in modalità roaming, pertanto entrambe tali tipologie di traffico contribuiranno al raggiungimento della soglia (traffico non incluso in opzioni e/o offerte attive). Il Servizio Soglia Spesa Dati è attivato automaticamente. La soglia iniziale è predeterminata da Vodafone ed è sempre modificabile dal Cliente, che potrà scegliere soglie diverse tra quelle disponibili oltre alla disattivazione del Servizio Soglia Spesa Dati. Il Cliente verrà informato tramite SMS o tramite una finestra di "pop up" sul device diversi da Smartphone al raggiungimento dell'80% e del 100% della soglia e della conseguente interruzione della navigazione. La modifica e/o la disabilitazione del Servizio Soglia Spesa Dati, possono essere effettuati in qualunque momento, mediante accesso del Cliente alla sua area personale via web e tramite Servizio Clienti. La soglia potrà essere sbloccata per il mese in corso e la navigazione riattivata in qualsiasi momento dal Cliente, secondo le modalità indicate da Vodafone; il Cliente si impegna a corrispondere a Vodafone i corrispettivi previsti per il traffico effettuato successivamente allo sblocco della soglia, senza formulare contestazioni in merito alla modalità di sblocco. Vodafone in caso di sblocco della soglia con conseguente riattivazione della navigazione, avviserà in ogni caso il Cliente, per informarlo del predetto sblocco. Dopo lo sblocco della soglia definita per il servizio Soglia Spesa Dati, Vodafone informerà il Cliente tramite un SMS o tramite una finestra di "pop up" sul device diversi da Smartphone al raggiungimento di due ulteriori soglie di spesa relative al traffico dati pari a 200€

giornalieri e 600€ settimanali (c.d. "Servizio Alert").

Corretto utilizzo dei servizi**9. Caratteristiche dei servizi**

Per la migliore fruizione dei servizi da parte del Cliente, Vodafone mette a sua disposizione, attraverso il sito, i numeri verdi ed il servizio clienti, una serie di strumenti informativi (filtri/barring all'accesso verso specifici servizi, inclusi meccanismi di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili), di controllo spesa (contatori, avvisi sulla spesa) e di attivazione di opzioni e promozioni, anche tramite accesso sicuro all'area "190 fai da te" del sito. Le condizioni di utilizzo di tali servizi sono riportate sul sito.

10. Uso personale e abuso

I servizi sono soggetti a condizioni di uso lecito e corretto. Il Cliente è tenuto, cioè, ad utilizzare il servizio per un uso esclusivamente personale² e deve 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 per i quali le SIM sono state attivate. In caso di inosservanza delle predette disposizioni, Vodafone si riserva, previa comunicazione al Cliente, di (i) interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi, di opzioni o promozioni o di (ii) applicare previa comunicazione al Cliente le condizioni economiche del piano "Anytime" o di altro piano che risulti conforme a tale specifico utilizzo del servizio (in questo ultimo caso il Cliente avrà la possibilità di esercitare il diritto di recesso gratuito) o di (iii) applicare, qualora il cliente si trovi all'estero e non risulti attiva alcuna opzione e/o offerta per i servizi telefonici internazionali (chiamate verso numerazioni estere e/o in roaming all'estero), la tariffa standard a consumo "Eurotariff" in ottemperanza al Regolamento Europeo N. 717/2007 e s.m.i.

Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato. È in ogni caso vietata qualsiasi attività di trasformazione del traffico e l'inserimento delle SIM in apparati di comunicazione in grado di ri-originare e terminare le chiamate.

11. 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. 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 prioritizzazione del traffico e sulla classe di servizio associata 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: imperfezza ricetrasmittente 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.

Pagamenti e Comunicazioni**12. 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. Alla conclusione del contratto, nel caso di scelta della modalità definita "Standard", il Conto Telefonico sarà:

- messo a disposizione in formato elettronico sul sito web www.vodafone.it in caso di pagamento con carta di credito o addebito su conto corrente. Il Cliente verrà avvisato della disponibilità del Conto Telefonico sul sito web a mezzo di sms o con altro strumento equivalente;
- inviato per posta ordinaria in formato cartaceo qualora il Cliente paghi il Conto Telefonico mediante bollettino postale, nel caso di adesione ad offerte che prevedono questo metodo di pagamento. In questo caso è previsto l'addebito delle spese postali di spedizione.

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 corrente³.

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 o ogni 8 settimane, in base all'offerta sottoscritta. 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. Gli importi di tali costi saranno pubblicati nella sezione "Site del consumatore" del sito www.vodafone.it e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti da Vodafone.

13. Dettaglio 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.

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). 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. 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 e le camere di commercio, 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 da questo conosciute. 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 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 645/14/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 645/14/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.

19. 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 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, 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. 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, 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, 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.

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. 10; 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, presenti 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.

- 1 Eurotariff è una tariffa standard a consumo valida per l'Europa. Per paesi extra UE saranno applicate le tariffe standard a consumo a disposizione. E' possibile scoprire le tariffe standard a consumo applicate in ciascun paese sul nostro sito voda.it/estero.

- 2 L'opzione per l'estero "Smart Passport" è inclusa nelle offerte a pacchetto nazionali. Il costo giornaliero di Smart Passport viene addebitato alla prima chiamata, SMS o alla prima connessione della giornata e il traffico disponibile è valido sino alla mezzanotte (24.00) ora italiana. E' possibile disattivare "Smart Passport" in qualunque momento chiamando gratuitamente, anche dall'estero, il 42070. Tutti i dettagli di "Smart Passport" sono disponibili sul nostro sito nella sezione "Tariffe per l'Estero".

- 3 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) traffici co mensile uscente sviluppato per Carta SIM non superiore a 1250 minuti; c) traffici co giornaliero in uscita verso la rete Vodafone non superiore all'80% del traffici co giornaliero uscente complessivo; d) rapporto tra traffico giornaliero uscente complessivo e traffici co giornaliero entrante complessivo non superiore a 4) (quattro).

Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffici co 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 traffici co 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).

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 Europa e in Svizzera, l'uso si considera personale quando:

- il cliente non effettua il servizio telefonico in roaming in un numero di giorni superiore a 25 (venticinque) 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.