



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 paritetica predisposte da Vodafone o a quelle presso i Co.Re.Com, 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

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 "<http://www.vodafone.it>" e 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.

##### 18. Cessione del contratto

Il Cliente non potrà trasferire il contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturenti, senza l'espresso 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. In caso di recesso le eventuali opzioni e/o promozioni verranno disattivate. 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 richiedere 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 e determinati sulla base delle linee guida dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pari a 35 euro nel caso di migrazione verso altro operatore, 70 euro nel caso di cessazione della linea ADSL e 60 euro nel caso di cessazione della linea Fibra. Tali costi saranno applicati anche nel caso di adesione del Cliente ad altre offerte fornite da Vodafone con marchi diversi. 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. Qualora Vodafone offra al Cliente la possibilità di pagare il contributo di attivazione con dilazione di pagamento, il Cliente che receda anticipatamente dal contratto sarà tenuto a corrispondere a Vodafone, in un'unica soluzione, anche la quota parte del contributo di attivazione non ancora corrisposta, oltre al contributo per la disattivazione ed all'eventuale importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali fruiti dal Cliente. 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. Il Cliente dovrà inviare la richiesta di trasferimento direttamente all'operatore presso il quale desidera trasferire l'utenza.

In caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità del Servizio di accesso ad internet di cui al documento integrativo alle presenti condizioni generali di contratto, e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete dell'Azienda, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato nelle modalità e nei tempi previsti dalla Carta del Cliente. In caso di mancato ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, documentato attraverso il certificato ottenuto dal sistema di misurazione Ne.Me.Sys. (per info e dettagli [www.misurainternet.it/nemesys](http://www.misurainternet.it/nemesys)), il Cliente potrà recedere dal Contratto senza il pagamento di corrispettivi per la parte relativa all'accesso ad internet con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni da comunicarsi a Vodafone mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento."

##### 20. Recesso del Cliente ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo (Ripensamento)

Se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà recedere dal contratto e/o dalle singole opzioni dandone comunicazione a Vodafone mediante lettera raccomandata a/r al servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 109-14100 ASTI, oppure chiamando il Servizio Clienti al numero 190 o con eventuali altre modalità rese note da Vodafone dal momento della conclusione del contratto e fino a 14 giorni dalla data di consegna dei beni presso il domicilio del Cliente o, dalla data di attivazione della singola opzione. Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, il Cliente potrà utilizzare, entro gli stessi termini, anche l'apposito modulo disponibile sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) sezione "per il consumatore". Il modulo dovrà essere debitamente compilato, firmato ed inviato tramite raccomandata a/r al servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 109-14100 ASTI. Resta inteso che l'esercizio del diritto di recesso limitatamente alle singole opzioni non comporta la disattivazione del Servizio ADSL o Fibra e di connettività Wireless, che rimarrà attivo secondo le condizioni previste dal piano telefonico scelto dal Cliente, ove non diversamente specificato. Il recesso dalla offerta ADSL o Fibra e di connettività Wireless comporta la disattivazione delle opzioni attivate dal Cliente. Nel caso in cui il Cliente abbia espressamente autorizzato Vodafone a dare principio di esecuzione al contratto prima del termine di 14 giorni previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo ed abbia poi esercitato il proprio diritto di recesso, qualora la comunicazione di recesso giunga oltre il termine entro il quale è ancora tecnicamente possibile interrompere la procedura di portabilità del numero eventualmente avviata in fase di richiesta di attivazione del servizio, il rientro presso il precedente operatore o il passaggio verso un nuovo operatore dovrà essere effettuato previa richiesta da parte del Cliente di una nuova procedura di migrazione a sua cura e spese. Nei casi di cui sopra, le parti si danno reciprocamente atto che il Cliente dovrà corrispondere a Vodafone l'importo relativo all'eventuale

traffico (voce e/o dati) da questi generato fino al completamento della procedura di portabilità presso l'altro operatore.

##### 21. Restituzione del router

In caso di mancata attivazione della linea ADSL o Fibra, di ripensamento, o di recesso prima di 24 rinnovi da 4 settimane nel caso di cessione del router in sconto merce, il Cliente dovrà restituire il router Vodafone Station, la carta SIM dati ed eventuali accessori a Vodafone nello stato originario di conservazione rispettivamente entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di mancata attivazione, entro 30 giorni dalla consegna del Router 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 del router ceduto in sconto merce, Vodafone avrà diritto di addebitare al Cliente un importo commisurato al valore del router stornato in euro 50.

##### 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 di addebito diretto sul conto corrente bancario/postale (RID) o revoca della stessa disposizione d'addebito diretto; 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.

##### 23. 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 del router e degli eventuali accessori ad esso funzionalmente collegati, 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. Inoltre, ai sensi dell'art. 133 del Codice del Consumo, Vodafone si impegna ad offrire una garanzia convenzionale di ulteriori 48 mesi in base alla quale Vodafone si impegna a sostituire o a riparare senza oneri aggiuntivi il Router viziato da difetti di conformità, a condizione che il difetto venga denunciato entro 2 mesi dalla data di scoperta. Il Cliente potrà ricevere le istruzioni per la sostituzione o riparazione 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. 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;
- il traffico giornaliero uscente complessivo verso altri operatori non deve superare il 60% del traffico totale uscente.

Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedano il traffico incluso illimitato voce verso altri operatori mobili e/o verso numeri di rete fissa internazionali senza soglie di minuti l'uso si considera personale se vengono rispettati entrambi questi parametri:

- La quantità di traffico voce uscente complessivo verso altri operatori mobili non deve superare il 60% del traffico totale uscente;
- Il rapporto tra il traffico voce uscente verso altri operatori e il traffico voce entrante da altri operatori non deve essere superiore a 3 (tre).

##### 2. Informazioni sulla qualità del servizio e regole per l'uso consapevole della banda larga Vodafone

Per garantire l'integrità della rete e il diritto per tutti i Clienti ad accedere ai servizi di connettività Internet anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, Vodafone Italia, nel rispetto del principio di parità di trattamento e quando necessario, si riserva la facoltà di introdurre meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili. A tal fine Vodafone Italia, limitatamente alle sole risorse in cui si verificano fenomeni di congestione di traffico, potrà intervenire sulle applicazioni che comportano un maggior consumo di "capacità" di rete (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: peer to peer, file sharing, file transfer etc) limitando la banda dedicata a queste ultime ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sulla singola risorsa.

Detti meccanismi di gestione del traffico assicurano anche nelle ore di punta una sufficiente disponibilità di banda per il funzionamento delle altre applicazioni Internet diverse da quelle sopracitate, come la semplice navigazione, l'uso della posta elettronica, ecc.

##### Condizioni di adesione all'Opzione "Mobile Wi fi"

Le presenti condizioni disciplinano il rapporto tra il Cliente, che abbia sottoscritto un contratto per il Servizio ADSL o Fibra e di connettività Wireless (di seguito, il Contratto Principale o Contratto), e Vodafone, per l'attivazione dell'Opzione "Mobile Wi Fi" (di seguito, l'Opzione). L'attivazione dell'Opzione consente al Cliente di fruire della navigazione fuori casa e di collegare alla rete più dispositivi contemporaneamente. Con l'attivazione dell'Opzione, il Cliente riceve da Vodafone in sconto merce, senza la previsione di un specifico corrispettivo, un router Vodafone "Wi fi". Il Router permette la connessione alla rete internet tramite tecnologia wireless e la fruizione esclusivamente personale del Servizio.

Il corrispettivo per l'attivazione dell'Opzione sarà addebitato al Cliente unitamente a quello relativo al Contratto Principale ed indicato separatamente con apposita voce del conto telefonico. Il Cliente corrisponderà per l'attivazione dell'Opzione una quota parte iniziale e la restante parte in 48 rate ogni 4 settimane.

Fermo restando quanto previsto dal Contratto Principale relativamente ai corrispettivi per recesso anticipato, il recesso dal Contratto prima del termine di 48 rinnovi da 4 settimane comporterà la cessazione degli effetti delle presenti Condizioni ed il Cliente sarà tenuto al versamento in un'unica soluzione delle rate residue dovute per l'attivazione dell'Opzione.

Vodafone potrà subordinare la concessione di sconti e/o promozioni speciali sul contributo di attivazione dell'Opzione al mantenimento da parte del Cliente del Contratto Principale e/o al rinnovo di una particolare opzione per una durata minima prevista dall'offerta scelta dal Cliente. Qualora il Cliente receda dal Contratto Principale o disattivi l'opzione prima della scadenza determinata dall'offerta speciale, Vodafone potrà chiedere al Cliente il pagamento delle rate residue del contributo di attivazione dell'Opzione a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali fruiti dal Cliente. In caso di recesso dal Contratto Principale, il pagamento delle rate residue sarà richiesto in un'unica soluzione.

Ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso limitatamente all'attivazione dell'Opzione con le modalità previste dall'art. 20 del Contratto Principale. Resta inteso che il recesso dal Contratto Principale ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo implica il recesso anche dalle presenti condizioni accessorie.

Per tutto quanto non previsto dalle presenti Condizioni si applicheranno le disposizioni previste dal Contratto Principale.