I PRINCIPALI ELEMENTI DEL CONTRATTO

1. Oggetto

Queste condizioni generali disciplinano il rapporto tra Vodafone Omnitel B.V. ed il Cliente per la fruizione del servizio di telefonia mobile prepagato.

2. Disciplina del rapporto

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 Clienti 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, per le quali è possibile attivare la Euro Tariff[1]), 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 videotelefonia;
- la carta del Cliente che regola principi e standard di qualità dei servizi offerti;
- le condizioni specifi che di acquisto o di uso di eventuali telefoni, chiavette internet o altri dispositivi hardware in bundle con il servizio telefonico.

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

Il contratto relativo alla carta SIM si conclude con l'Attivazione da parte di Vodafone della carta Sim. Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione di cui all'art. 1327 comma 2, cod.civ. Il contratto relativo alle unità di credito telefonico si conclude con l'Attivazione delle unità di credito telefonico. Ogni rapporto di attivazione e fruizione delle unità di credito telefonico è disciplinato dalle condizioni generali dei piani vigenti nel momento dell'Attivazione dell'ultima unità di credito. I servizi che consentono di inviare e ricevere chiamate vocali, dati ed sms fuori dal territorio nazionale mediante l'uso di carte sim inserite in un terminale radiomobile personale (servizi di roaming), possono essere forniti da Vodafone o da fornitori alternativi. I servizi dati forniti fuori dal territorio nazionale (servizi dati in roaming) possono essere forniti da Vodafone o da un fornitore alternativo direttamente sulla rete ospitante. Il Cliente può scegliere in qualsiasi momento un fornitore alternativo diverso da Vodafone per i servizi di roaming e per i servizi di dati in roaming.

3. Unità di Credito telefonico

È possibile attivare su una carta SIM una o più unità di credito telefonico, corrispondenti ad un importo predeterminato. Dell'attivazione viene dato tempestivo avviso mediante SMS.

Salvo una diversa richiesta del Cliente, in caso di attivazione di una nuova unità di credito telefonico si presume confermato, se disponibile, il piano telefonico attivo per le precedenti unità di credito telefonico.

A seguito della sostituzione del piano inizialmente prescelto, il nuovo piano si applicherà automaticamente anche alle unità di credito telefonico, o alle porzioni di esse ancora non fruite, anche nel caso di attivazione da parte di terzi sullo stesso numero telefonico.

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

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

Nessuna responsabilità è imputabile a Vodafone per il contenuto di messaggi, documenti o di qualsiasi dato trasmesso o fruito attraverso la rete Vodafone dai clienti, propri o di altri operatori. Il Cliente è tenuto a non utilizzare i servizi e/o il terminale per scopi illegali, o in modo da recare molestie e offese o da violare direttamente o indirettamente diritti di altri utenti e/o di terzi (quali ad esempio messaggi a contenuto illecito, spamming, ecc.). Vodafone potrà, nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali, adottare misure idonee per inibire, anche preventivamente, ogni abuso, e limitare, ove possibile, la ricezione di messaggi indesiderati.

Le unità di credito telefonico appostate e programmate presso i sistemi informatici non sono soggette ad alcun temine di scadenza per la loro fruizione, ai sensi dell'art. 1, comma 1, L. 40/07. La carta SIM e con essa il numero telefonico associato verrà comunque disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi dodici mesi dalla data dell'ultima attivazione di unità di credito telefonico; nell'ultimo mese prima della disattivazione il Cliente potrà solamente ricevere chiamate vocali sul territorio nazionale.

L'attivazione di una nuova unità di credito telefonico estende di dodici mesi il periodo di validità della carta SIM. Alla nuova unità di credito telefonico ed a quelle ancora disponibili si applicano le Condizioni generali e, se non diversamente comunicato, il piano vigente al tempo dell'ultima attivazione.

4. Carta SIM

La carta SIM consente di utilizzare i servizi tramite apposito terminale omologato per uso personale attraverso la fruizione delle singole Unità di credito telefonico su di essa di volta in volta attivate Il Cliente può attivare unità di credito telefonico sulla carta SIM entro 12 mesi dall'attivazione della SIM.Anche senza l'attivazione di Unità di credito telefonico la SIM è abilitata a ricevere chiamate nazionali e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali per dodici mesi dall'attivazione della SIM o dall'ultima attivazione di un'Unità di credito telefonico su di essa. Alla scadenza di questo termine, la carta SIM verrà disattivata.

Alla consegna della SIM sono comunicati al Cliente i codici di sicurezza (PIN e PUK). 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.

5. 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.

6. Credito residuo

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

Corretto utilizzo dei servizi

7. 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 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.

8. Uso personale e abuso

I servizi sono soggetti a condizioni di uso lecito e corretto. Il Cliente è tenuto, cioé, ad utilizzare il servizio per un uso esclusivamente personale[2] 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 comunicaizone 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). Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato. È incompatibile con l'uso personale ogni uso della SIM in apparecchi diversi dai terminali omologati, uso che è consentito nei limiti delle disposizioni dell'art. 9 che segue. 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.

9. Attivazione del Piano AnyTime con l'uso di apparati diversi dal Terminale

L'uso di Apparati Call center è consentito unicamente con il Piano AnyTime. AnyTime è attivato automaticamente nel caso in cui dai sistemi informatici di Vodafone risulti l'uso anche temporaneo di una o più carte Sim in apparati di comunicazione diversi dal terminale, ovvero il traffico telefonico risulti superare il profilo standard descritto nell'articolo 8. In tale caso si applicano alla carta/alle carte SIM ed a tutti i numeri ad esse associati le condizioni economiche del Piano AnyTime o del diverso piano telefonico in quel momento ad esso sostituito e/o attivabile. Il Cliente può rifiutare la modalità di attivazione automatica del piano AnyTime inviando un fax al n 800.034642 entro 7 giorni dalla data di attivazione della SIM o della prima unità di credito telefonico successiva all'entrata in vigore delle presenti condizioni generali. In tal caso, le carte Sim potranno essere inserite unicamente nel terminale e rimane fermo anche il divieto di uso di Apparati Call center.

Il Cliente può sottoscrivere per il servizio di roaming internazionale, gratuitamente, in qualsiasi momento e senza condizioni o restrizioni relative ad altri elementi del contratto e la Euro Tariff per servici voce, sms e dati.

10. Limitazioni e funzionamento dei servizi

I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di attivazione 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: imperfetta rice trasmissione 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 modifi care 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.

11. Comunicazioni

Tutte le comunicazioni a Vodafone debbono essere indirizzate al servizio clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA.

12. 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.

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.

Modifiche ed altre vicende del contratto

13. 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 via SMS o con le diverse modalità convenute con il Cliente o definite da AGCOM eventuali modifiche del contratto. In tal caso il Cliente ha facoltà di recedere mediante le procedure che potrà reperire visitando il sito www.vodafone.it o contattando il servizio clienti senza alcuna penalità. Decorsi trenta giorni senza che il Cliente abbia richiesto il recesso, il contratto proseguirà alle nuove condizioni.

In caso di adesione del Cliente ad offerte che contengano espressamente una garanzia esplicita di stabilità senza alcun limite di tempo delle condizioni economiche e tariffarie comunicate al Cliente a mezzo di espressioni pubblicitarie quali "per sempre" o analoghe, Vodafone si impegna fin d'ora non esercitare su tali offerte il diritto di modifica unilaterale delle condizioni promesse e garantite, limitatamente all'importo del contributo mensile e a tutto ciò sul quale a mezzo della comunicazione commerciale dell'offerta ci si è assunti uno specifico obbligo di immodificabilità delle condizioni economiche. Resta salvo il diritto di Vodafone a modificare gli importi non compresi nel contributo mensile oggetto dell'offerta in tal modo commercializzata, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri fiscali dovuti in base a leggi dello Stato, eventuali importi imposti e regolati da fonte normativa primaria o secondaria anche di natura regolamentare e/o le tariffe verso direttrici di traffico non incluse espressamente nell'iniziale contributo mensile.

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

Il Cliente può recedere in ogni momento dal contratto, fatto salvo un preavviso minimo di trenta giorni, mediante le procedure che potrà reperire visitando il sito www.vodafone.it o contattando il 190. In caso di recesso Vodafone potrà addebitare al Cliente un corrispettivo per recesso anticipato commisurato ai costi sostenuti da Vodafone derivanti dall'esercizio di tale diritto da parte dell'utente, in ottemperanza a quanto disposto in materia dalla l. n. 40/07. 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 i beni dovranno essere consegnati al corriere nello stato originario di conservazione.

15. 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 di 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 L'attivazione 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 Euro Tariff 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 facoltà di posticipare l'attivazione della Euro Tariff fino allo scadere di detto periodo). Le Condizioni Generali del Servizio di Roaming Internazionale e quelle economiche sono disponibili sul sito www.vodafone.it e presso i Punti Vendita Vodafone

2 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, in via meramente presuntiva e senza che ciò comporti alcun automatiscmo 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 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).

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. 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) 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).