



I PRINCIPALI ELEMENTI DEL CONTRATTO

1. Oggetto

Queste condizioni generali disciplinano il rapporto tra Vodafone Italia S.p.A. ed il Cliente per la fruizione del servizio di telefonia mobile prepagato.

La SIM, una volta attivata, viene abilitata ai servizi di connettività solo a seguito del download della Applicazione "My Vodafone", parte integrante dell'offerta e dei servizi Vodafone sui devices utilizzati per fruire di tali servizi. L'Applicazione consente di gestire le offerte Vodafone: a titolo esemplificativo e non esaustivo il Cliente potrà verificare credito, contatori e dettaglio della spesa; effettuare ricariche; attivare e gestire le offerte e verificare in tempo reale con il servizio clienti. La SIM è altresì abilitata 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 servizi.vodafone.it.

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 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 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.

3. Unità di Credito telefonico

È possibile attivare su una carta SIM una o più unità di credito telefonico, corrispondenti ad un importo predefinito. 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 accreditata, 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 informativi non sono soggette ad alcun termine di scadenza per la loro fruizione, ai sensi dell'art. 1, comma 1, L. 40/07. La carta SIM verrà 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. La disattivazione della Carta SIM trascorsi 12 mesi dalla data dell'ultima attivazione di unità di credito non comporta la cessazione della numerazione associata, ma solo la sua disattivazione. Il numero di telefono rimane a disposizione del Cliente per i successivi dodici mesi dalla disattivazione della Carta SIM Ricaricabile (e dunque per complessivi ventiquattro mesi dalla data dell'ultima Ricarica), salvi eventuali diversi termini previsti dalle specifiche condizioni del piano telefonico/ opzione attivo sulla Carta SIM Ricaricabile. Scaduto tale periodo la numerazione non potrà essere riattivata. Le modalità per riattivare la numerazione sono disponibili sul sito Vodafone, nell'Area "Per il Consumatore". 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 e dall'ultima attivazione di un'Unità di credito telefonico su di essa. Alla scadenza di questo termine, la carta SIM verrà disattivata senza comportare la cessazione della numerazione associata. 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 ed i casi di uso improprio e/o abuso, 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 di restituzione o trasferimento.

Tutti i suddetti casi comportano la perdita di eventuali di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica.

Le condizioni e le modalità della restituzione e del trasferimento sono disponibili sul sito di Vodafone e tramite il Servizio Clienti.

Vodafone si riserva la facoltà di fissare soglie massime al credito cumulabile su una singola utenza, e stabilire altre politiche di prevenzione di uso improprio o abuso, che siano ragionevoli e comunque compatibili con un uso normale del servizio di comunicazione elettronica, e conoscibili tramite il sito Vodafone e tramite Servizio Clienti, ed a sospendere, previa comunicazione al Cliente, le operazioni di restituzione o di trasferimento del credito residuo che siano effettuate per conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi di comunicazione elettronica.

7. Servizi di Roaming

Per i servizi di roaming nei paesi dell'Unione Europea, si applicano le previsioni contenute nel Regolamento UE 531/2012 e successive integrazioni.

In particolare, tutte le chiamate e gli SMS inclusi nell'offerta nazionale sono utilizzabili anche in Unione Europea, salvo la facoltà, al ricorrere delle relative condizioni, per Vodafone di applicare le politiche di utilizzo corretto disciplinate dall'articolo 4 del Regolamento di esecuzione (UE) 2016/2286 della Commissione del 15 dicembre 2016.

In particolare, il Cliente dovrà: 1) dimostrare di avere legami stabili con l'Italia (c.d. "stable links") qualora richiesto; 2) essere presente prevalentemente sul territorio nazionale anziché in altri Stati Membri dell'Unione; 3) effettuare traffico nazionale in misura prevalente rispetto al consumo in roaming. Al fine di verificare il rispetto di cui ai punti 2) e 3) i servizi verranno monitorati per un periodo di almeno 4 mesi. In difetto delle condizioni di cui al punto 1) oppure, unitamente, dei punti 2) e 3) il Cliente acconsente che vengano applicate, nei limiti del citato Regolamento, le tariffe nazionali con un sovrapprezzo. Nel caso di piani tariffari con incluso traffico dati, il Cliente potrà effettuare traffico dati negli altri Stati Membri dell'Unione Europea solo alla concorrenza della FUP (Fair Usage Policy) calcolata nel rispetto dell'art 4 comma 2 del Regolamento di esecuzione: al superamento della FUP si applicheranno al solo traffico dati le tariffe nazionali con un sovrapprezzo.

Sarà possibile consultare le tariffe ed i sovrapprezzi sul sito vodafone.it.

Per i paesi Extra EU, saranno applicate le tariffe per i servizi di Roaming previste dal proprio piano tariffario, come indicato nei materiali informativi dedicati all'offerta e sul sito vodafone.it.

Il Cliente può scegliere in qualsiasi momento un fornitore alternativo di Servizi di roaming diverso da Vodafone, 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 vodafone.it, Area Per il Consumatore.

8. Servizio Soglia Spesa Dati

Al fine di assicurare al Cliente un puntuale controllo della spesa relativa al servizio 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 predefinita 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" sui 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 rinnovo 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" sui 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, l'area "190 Fai da te", l'Applicazione "My Vodafone", i numeri verdi ed il servizio clienti, una serie di strumenti informativi (quali ad esempio 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/disattivazione di opzioni e promozioni.

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 personale 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 di comunicazione elettronica per i quali le SIM sono state attivate. In caso di inosservanza dei predetti principi, Vodafone si riserva, previa comunicazione al Cliente, di (i) interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi, ivi inclusi la restituzione e il trasferimento del credito, di opzioni o promozioni, e 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. 11 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.

11. 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 informativi 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 "Uso personale e abuso". 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 servizi voce, sms e dati.

12. Misure di gestione del traffico 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 solo fine di evitare la congestione della rete e di garantirne comunque l'integrità e la sicurezza, 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 gestione e 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 ricezione 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 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.

13. Comunicazioni

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

14. 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, secondo le norme vigenti.

Modifiche ed altre vicende del contratto

15. 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:

- per sopravvenute esigenze tecniche, gestionali ed economiche di carattere generale, quali, a titolo esemplificativo, ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione;
- per mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico e/o su aspetti tecnici e gestionali del Servizio e/o mutamenti non prevedibili delle condizioni strutturali del mercato;
- per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione delle Carte SIM e per aggiornamenti resi necessari al fine di assicurare il corretto uso delle stesse e dei Servizi alla luce dell'evoluzione dei profili di traffico contrari all'uso lecito e personale dei servizi come disciplinato in relazione a fenomeni abusivi e/o fraudolenti.

In tutti i suddetti casi, il Cliente ha facoltà di recedere o di passare ad altro operatore senza alcuna penalità secondo le modalità previste dalla delibera 519/15/CONS e meglio specificate attraverso i diversi canali di contatto quali il sito www.vodafone.it ed il Servizio Clienti. Decorso trenta giorni senza che il Cliente abbia richiesto il recesso, il contratto proseguirà alle nuove condizioni.

Il Cliente può sempre richiedere modifiche al proprio contratto (ad esempio cambio di piano), salvi i limiti e le compatibilità dei servizi specifici.

16. 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 raccomandata a/r, PEC o compilando il form online disponibile su voda.it. 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, o una PEC all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto o 14 giorni dalla eventuale consegna di beni, salvo che l'esecuzione del contratto non sia iniziata con il consenso del Cliente e la conseguente accettazione della perdita del diritto di recesso.

Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, il Cliente potrà utilizzare, entro gli stessi termini, anche l'apposito modulo, reso disponibile anche sul sito www.vodafone.it sezione "per il consumatore", inviandolo, debitamente compilato e firmato, agli indirizzi sopra indicati.

In ogni caso, in seguito al ricevimento della raccomandata o PEC, 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.

17. 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.

- 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).

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 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 traffico giornaliero voce o sms uscente verso altri operatori e il traffico voce o sms entrante da altri operatori non deve essere superiore a 3 (tre).

Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico dati incluso illimitato per visualizzare solo contenuti audiovisivi o altri contenuti che sulla base delle condizioni dell'offerta attivata non concorreranno al consumo dei Giga, 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 viene rispettato il seguente parametro:

- il traffico dati giornaliero per visualizzare contenuti audiovisivi o gli altri contenuti che sulla base delle condizioni dell'offerta attivata non concorreranno al consumo dei Giga, non deve superare per tre giorni consecutivi il 90% del traffico dati complessivo effettuato in ciascuna giornata.

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 Svizzera, Turchia Albania, e, per le offerte RED, in USA l'uso si considera personale quando:

- il cliente non effettua il servizio telefonico in roaming in un numero di giorni superiore a 31 (trentuno) 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.