

**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, una volta attivata, viene abilitata ai servizi di connettività accessibili 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; visualizzare la fattura; attivare e gestire le offerte e intraprendere 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.digital.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 dei servizi 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 pregiudiziali ed 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; (carta di credito e domiciliazione bancaria) e alla verifica delle stesse tramite richiesta alla banca presso la quale il cliente ha richiesto la domiciliazione dei pagamenti la conferma della correttezza dei dati forniti, al preventivo ed integrale adempimento di ogni precedente obbligazione verso Vodafone anche per servizi, fissi e 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 fornisce 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; risultati civili e penali; risultati a qualsiasi titolo inadempiente verso Vodafone; non fornisce le garanzie previste dal successivo art. 11; risultati iscritti nell'elenco dei protesti o assoggettato a procedure esecutive; sia sottoposto a fallimento od altre procedure concorsuali o risultati inadempiente nei confronti di istituti di credito.

4. Durata

Il contratto ha una durata di 24 mesi. Trascorsi i 24 mesi e qualora il Cliente non invii disdetta mediante raccomandata a/r o PEC oppure inviando una mail PEC all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.com compilando il form on line disponibile su voda.it, chiamando il 190 o recandosi presso i punti vendita Vodafone con preavviso di almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto, il contratto si rinnoverà a tempo indeterminato, salvo recesso a norma del successivo art. 18. Restano salvi eventuali vincoli contrattuali previsti da specifici piani sottoscritti dal Cliente.

Come previsto dalla delibera Agcom 519/15/CONS Vodafone mette a disposizione dei Clienti almeno un contratto che preveda una durata massima iniziale di dodici mesi. Trascorsi i 12 mesi e qualora il Cliente non invii disdetta mediante raccomandata a/r o PEC oppure inviando una mail PEC all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.com compilando il form on line disponibile su voda.it, chiamando il 190 o recandosi presso i punti vendita Vodafone con preavviso di almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto, il contratto si rinnoverà a tempo indeterminato.

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 servizio 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 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 sino 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. Nelle rotte aeree e marittime anche nazionali è possibile chiamare, navigare e inviare SMS secondo le tariffe a consumo previste e consultabili su voda.it/estero.

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 disattivazione 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 (filtrati all'accesso verso specifici ci 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 abusivo

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, anche limitando la velocità di connessione 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 fuori dall'Unione Europea e non risulti attiva alcuna opzione e/o offerta per i servizi telefonici internazionali (chiamate verso numerazioni estere e/o in roaming all'estero) al Cliente, le condizioni economiche del piano "Tutto facile Basic" in caso di superamento dei parametri di uso personale del traffico roaming.

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 re-originare e terminare le chiamate.

11. 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 conclusione 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 class di servizio). Tutte le informazioni sulla gestione e prioritizzazione del traffico e sulla classe di servizio associate 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**

Ai sensi dell'art. 1 del Decreto Legislativo del 5 agosto 2015, n. 127, a far data dall'entrata in vigore del Decreto Legislativo stesso, le fatture originali saranno inviate al Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate (SDI). In particolare i Clienti privati o titolari di partita IVA che rientrano nel "regime di vantaggio" (di cui all'articolo 27, commi 1 e 2, del DL 6 luglio 2011, n. 98) o a cui si applichi il "regime forfettario" (di cui all'articolo 1, commi da 54 a 89, della legge 25 dicembre 2014, n. 190), o che rientrino nella categoria di produttore agricolo (di cui all'art. 34, comma 6, del DPR 26 ottobre 1972, n. 633), potranno visualizzare e scaricare le fatture elettroniche nell'area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate.

In caso contrario le fatture saranno inviate all'indirizzo corrispondente al codice destinatario o all'indirizzo PEC che comunicato. In caso di impossibilità di recapito secondo tali modalità, saranno in ogni caso disponibili nell'area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate.

Inoltre, in aggiunta alla fattura originale di cui sopra, Vodafone invierà al Cliente una copia della fattura elettronica non avente valore fiscale (di seguito "fattura non fiscale"). 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, della fattura non fiscale di cui sopra, che si intende ricevuta 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, la fattura non fiscale sarà:

(i) messa a disposizione in formato elettronico sul sito www.vodafone.it e su App MyVodafone. Il Cliente verrà avvisato della disponibilità della fattura non fiscale a mezzo di posta elettronica, sms o con altro strumento equivalente;

(ii) inviata per posta ordinaria in formato cartaceo qualora il Cliente paghi mediante bollettino postale, nel caso di adesione ad offerte che prevedono questo metodo di pagamento, oppure abbia scelto tale modalità di invio oppure qualora il processo di validazione dell'indirizzo di posta elettronica non sia andato a buon fine. Nei casi di invio della fattura non fiscale in formato cartaceo è previsto l'addebito di un importo pari a 2 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di spedizione.

In caso di messa a disposizione della fattura non fiscale mediante invio per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità dell'indirizzo e-mail comunicato in fase di adesione all'offerta o in un momento successivo. L'indirizzo si presumerà corretto e tutte le comunicazioni inviate da Vodafone all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno a tutti gli effetti conosciute. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a Vodafone eventuali variazioni dell'indirizzo. Il Cliente esonera Vodafone da ogni responsabilità derivante dall'utilizzo dell'indirizzo, compreso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'accesso non autorizzato di terzi all'indirizzo stesso.

Qualora il cliente scelga la modalità definita "E-mail", la fattura non fiscale verrà inviata al Cliente in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente nell'apposita sezione della proposta di abbonamento. L'invio della fattura non fiscale 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 e indicati nella copia della fattura non fiscale 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 nella fattura e nella corrispondente copia non fiscale 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 ciascuna fattura non fiscale il dettaglio delle



chiamate, che resta comunque a disposizione fino a 120 giorni dall'ultimo conto telefonico. La fatturazione ha cadenza bimestrale, in base all'offerta sottoscritta. In casi particolari legati ad un consumo anomalo di traffico o comunque in presenza di importi particolarmente ed insolitamente elevati rispetto ai consumi abituali del Cliente o rispetto ad un utilizzo anomalo secondo quanto previsto dall'art. 10, Vodafone al fine di limitare il più possibile il rischio di insolvenza del Cliente potrà applicare una cadenza di fatturazione di durata inferiore a quella bimestrale e comunque superiore a 10 (dieci) giorni. 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 "Sito del consumatore" del sito www.vodafone.it e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti da Vodafone.

13. Deposito cauzionale e garanzia

Alla sottoscrizione della proposta o nel corso del rapporto, Vodafone può richiedere un importo equo, in base al corrispettivo dovuto per la fruizione dei servizi, non produttivo di interessi, quale garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente pari a 100 euro in caso di pagamento con bollettino postale o pari a 50 euro in caso di pagamento tramite addebito su conto corrente. 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. Tale importo verrà restituito per intero, in caso di recesso dal contratto ovvero passaggio al pagamento tramite carta di credito. Verrà restituito l'importo di €50 in caso di domiciliazione bancaria. 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/CR 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, 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 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 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 scaturiti, 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.

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 o PEC, compilando il form online disponibile su voda.it, contattando telefonicamente il Servizio Clienti 190 o compilando il modulo in uno dei punti vendita Vodafone, salvo il pagamento di eventuali corrispettivi previsti dal contratto che ha sottoscritto. La richiesta deve pervenire completa di fronte e retro del documento di identità del richiedente. 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 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 di recesso o, ai sensi dell'art. 4, di disdetta del contratto, 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. In caso di recesso anticipato Vodafone richiederà al Cliente il pagamento delle eventuali rate residue del terminale in un'unica soluzione o, a scelta del Cliente, rateizzate con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, oltre alla restituzione totale o parziale degli sconti beneficiati in modo equo e proporzionale alla durata residua dell'eventuale promozione. Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Trasparenza tariffaria sul sito voda.it. Ti ricordiamo inoltre che in caso di recesso per modifica contrattuale continui a pagare le rate residue con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, a meno che tu richiedi di pagarle in un'unica soluzione.

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. 17; iv) ripetuto e persistente utilizzo illecito, abusivo o improprio dei servizi. V'invitiamo inoltre a 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, presentando 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. 205/05 e s.m. ("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.

2 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) (quattro).

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. Per i piani, opzioni e/o promozioni per smartphone che prevedono traffico dati incluso illimitato, in via meramente presuntiva ma non esautiva e senza che ciò comporti alcun automatismo nell'applicazione delle misure previste per il loro superamento, l'uso del servizio non si considera lecito e corretto se, in presenza di volumi di traffico mensili anomali e almeno superiori al doppio della media di consumo di clienti con offerte omogenee o analoghe, non sono rispettati uno o più dei seguenti parametri:

- il traffico dati mensile sviluppato in modalità hot spot o utilizzando terminali diversi da smartphone (e.g. tablet, chiavette o pc) risulta superiore all'80% del traffico dati totale il traffico dati giornaliero per visualizzare contenuti audiovisivi o utilizzare applicazioni peer-to-peer supera per tre giorni consecutivi il 90% del traffico dati complessivo effettuato in ciascuna giornata;

- il traffico dati effettuato in modalità hotspot non deve superare per tre giorni consecutivi il 50% traffico dati complessivo effettuato in ciascuna giornata;

- il traffico dati effettuato in upload non deve superare per tre giorni consecutivi il 50% traffico dati complessivo effettuato in ciascuna giornata.

Il superamento di detti parametri consente a Vodafone di monitorare il traffico del cliente, al fine di verificarne, anche mediante contatto con il cliente stesso, l'esatta natura di tale superamento.

Inoltre in caso di traffico effettuato in roaming in USA, Svizzera, Turchia e Albania, 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, oltre all'applicazione delle condizioni economiche del piano Tutto Facile Basic, potrà applicare le tariffe base voce, SMS e dati previste in Europa in ottemperanza al Regolamento Europeo N.531/2012 e s.m.