

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO VODAFONE CASA WIRELESS

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 del servizio Voce e connettività Internet con accesso FWA (Fixed Wireless Access) denominato Vodafone Casa Wireless (di seguito "Servizio") e degli eventuali servizi accessori. Il Servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte da FWA per le tipologie di offerta previste e secondo la tecnologia disponibile. Per fruire del Servizio è necessaria l'installazione presso il Cliente di un modem specifico connesso alla rete mobile. Tale modem può essere di 2 tipi a seconda della tipologia di offerta e/o tecnologia disponibile presso l'abitazione del Cliente:

- "outdoor": in questo caso sarà utilizzata un'unità outdoor, all'interno della quale va inserita una SIM Vodafone dedicata, ed un'unità "indoor", collegata alla prima tramite cavo LAN e che consente di collegare i dispositivi del Cliente per connessioni ad Internet;

- "indoor": in questo caso sarà necessaria una sola unità indoor che si collega alla rete con tecnologie Wireless e poi trasmette il segnale in modalità WiFi, per consentire il collegamento dei dispositivi del Cliente per connessioni ad Internet. L'accesso ad Internet con tecnologie FWA si basa su tecnologie Wireless di rete mobile che prevedono protocolli a commutazione di pacchetto. Non è quindi garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno di risorse di rete. Il Cliente prende atto che l'utilizzo del modem per la navigazione in Internet senza fili avviene mediante frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze; pertanto, in caso di utilizzo della predetta modalità da parte del Cliente, Vodafone non può offrire alcuna garanzia circa la qualità del Servizio. Nel caso di navigazione Internet senza fili è responsabilità del Cliente prendere le misure di sicurezza che riterrà opportune per proteggere la propria rete da accesso esterno non autorizzato, configurando il modem dalle pagine di gestione; ad esempio, attraverso la modifica periodica della chiave di cifratura Wi-Fi, la modifica della modalità di cifratura, l'inserimento di un controllo di accesso alla rete, l'impostazione di una password di accesso alle pagine di gestione modem. Inoltre il cliente prende atto che le celle di rete mobile (come ad es. quelle per LTE/LTE Advanced) sono condivise anche dai clienti delle offerte mobili e nonostante Vodafone possa potenziare entro certi limiti la copertura e garantire alcuni criteri di contemporaneità per alcune specifiche offerte FWA, per la natura stessa della rete mobile Vodafone non può, in generale, offrire livelli minimi di qualità del servizio per queste offerte.

2. Documenti collegati

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

- Le condizioni del piano e delle eventuali opzioni e/o promozioni scelte dal Cliente per la fruizione del Servizio dati, nonché dalle condizioni che regolano eventuali servizi accessori

- La carta del Cliente, che regola principi e standard di qualità dei servizi offerti;

- Le condizioni specifiche di acquisto o di uso di eventuali dispositivi hardware.

In relazione al Servizio FWA Total Wireless, nell'apposito documento integrativo alle presenti condizioni generali di contratto, pubblicato sul sito www.vodafone.it e disponibile presso i punti vendita, sono riportati i valori degli indicatori specifici di qualità del servizio previsti dalla delibera 244/08/CSP come modificata dalla delibera 151/12/CONS nonché l'indicazione delle caratteristiche delle prestazioni fornite, della tecnologia utilizzata, delle caratteristiche minime che il sistema di accesso deve possedere e dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi ed i risultati della qualità del servizio. Il Servizio può essere richiesto dai clienti c.d. residenziali intendendosi per ciò la persona fisica residente in abitazione privata che intende utilizzare il Servizio per finalità diverse dall'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta. Il Cliente può richiedere il Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione nonché relativamente ad immobili di cui ha il legittimo possesso, restando escluso qualsiasi altro utilizzo.

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 una proposta di abbonamento indicando il piano prescelto e le eventuali opzioni, gratuite o a pagamento, aggiuntive e/o subordinate al piano scelto dal Cliente. Le opzioni possono essere costituite da:

Casa Wireless + o Casa Wireless + incluso. Ove non diversamente specificato le opzioni si rinnovano automaticamente ogni mese. L'accettazione della Proposta è condizionata alla valutazione dell'affidabilità creditizia del Cliente da parte di Vodafone, da compiersi mediante l'esame di dati provenienti da archivi privati gestiti da società autorizzate all'erogazione di servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi al cui accesso il Cliente dà autorizzazione a Vodafone alla sottoscrizione del contratto, da registri pubblici contenenti informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli al Cliente (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e da informazioni statistiche anche tratte dagli archivi stessi di Vodafone. La proposta è accettata nel momento in cui Vodafone attiva la SIM dati da utilizzare per la connettività wireless. L'accettazione della Proposta potrebbe: (i) essere subordinata, in base alla vigente normativa, all'interruzione del rapporto contrattuale con eventuali altri operatori che forniscano un servizio ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame sulla stessa linea; (ii) essere sottoposta all'utilizzo di specifici metodi di pagamento e/o al preventivo ed integrale adempimento di ogni precedente obbligazione verso Vodafone, anche per servizi, fissi o mobili, diversi da quello oggetto del presente contratto, erogati da Vodafone con qualsiasi marchio commerciale, e/o al rilascio di idonee garanzie bancarie. (iii) essere sottoposta all'utilizzo di specifiche modalità di pagamento (carta di credito e domiciliazione bancaria) per la verifica delle quali potrà essere richiesta alla banca presso la quale il cliente ha richiesto la domiciliazione dei pagamenti la conferma della correttezza dei dati forniti e potranno essere comunicati alle società Selecta Digital S.p.A. e Intesa Sanpaolo S.p.A., l'IBAN e il codice fiscale dell'intestatario per consentire l'interrogazione del Sistema Interbancario sulla piattaforma CBI Globe. Vodafone potrà rifiutare la proposta se il proponente, entro trenta giorni dalla sottoscrizione: non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; risulti civilmente incapace; risulti a qualsiasi titolo inadempiente verso Vodafone; non fornisca le garanzie previste; risulti iscritto nell'elenco dei protesti o assoggettato a procedure esecutive; sia sottoposto a fallimento o altre procedure concorsuali o risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito. Vodafone fornisce il Servizio con la tecnologia più avanzata disponibile e ha facoltà, ma non l'obbligo di effettuare l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile mediante un intervento tecnico gratuito.

4. Unità outdoor / unità indoor – Attivazione del Servizio

In ogni caso di conclusione del contratto a titolo oneroso, il Cliente riceverà l'unità indoor e/o outdoor a titolo gratuito in sconto merce. In tutti i casi in cui è previsto l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, Vodafone contatterà il Cliente ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione del Servizio. Per alcune offerte FWA e in particolare nei casi di utilizzo del modem con unità outdoor, è previsto, presso la sede ove è richiesto l'impianto e previo appuntamento concordato, l'intervento da parte di un tecnico incaricato da Vodafone per l'opportuna predisposizione dei cablaggi e l'installazione dei dispositivi di rete necessari per la fruizione del Servizio. La scelta della tipologia di intervento sarà a cura del tecnico, e avverrà nel corso del sopralluogo, privilegiando la soluzione più semplice e idonea alle esigenze del Cliente. Se previsto dall'offerta, Vodafone potrà addebitare un contributo economico aggiuntivo. In tutti i casi di attivazione del Servizio senza l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, Vodafone invierà all'indirizzo del Cliente l'unità indoor, la SIM dedicata e gli eventuali altri prodotti necessari per l'attivazione del Servizio comprensivi di relative istruzioni che serviranno al Cliente per provvedere all'installazione e supporterà il cliente telefonicamente tramite un proprio tecnico incaricato che contatterà il cliente stesso.

5. Caratteristiche, smarrimento, furto o manomissione della SIM

La SIM inserita all'interno dell'unità outdoor e/o indoor consente di utilizzare i servizi di navigazione tramite tecnologia wireless. 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. La richiesta di sostituzione della SIM non sospende l'obbligo di pagamento in capo al Cliente.

6. Durata

Fatto salvo quanto previsto dall'art. 179 il contratto ha una durata contrattuale minima di 24 mesi. Trascorsi 24 mesi e qualora il Cliente non invii disdetta me-



dianche raccomandata a/r oppure inviando una email PEC all'indirizzo vodafone-omnitel@pocert.vodafone.it, compilando il form on line disponibile su voda.it, chiamando il 190 o recandosi presso i punti 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. 17. 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 oppure inviando una email PEC all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it, compilando il form on line disponibile su voda.it, chiamando il 190 o recandosi presso i punti Vodafone con preavviso di almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto, il contratto si rinnoverà a tempo indeterminato.

CORRETTO UTILIZZO DEI SERVIZI

7. Uso personale e abuso

Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio per un uso esclusivamente personale¹ e ad 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. Il Cliente è inoltre tenuto ad utilizzare il Servizio solo ed esclusivamente presso l'indirizzo in cui lo stesso verrà attivato. In caso di utilizzo in luogo diverso, Vodafone provvederà a disattivare l'offerta in via immediata. In caso di inosservanza dei predetti principi, Vodafone si riserva di interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi e/o disattivare l'offerta e/o risolvere il contratto, fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato. È in ogni caso vietato ogni uso della SIM in apparecchi non destinati ad uso personale. Il Cliente è tenuto inoltre a non effettuare direttamente e/o tramite terzi interventi sulla modalità di utilizzo dei servizi senza previa autorizzazione di Vodafone.

8. 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, procede alla configurazione dei servizi e parametri di rete e 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 sulla gestione del traffico e i relativi aggiornamenti sono sempre resi disponibili sul sito www.vodafone.it, Area "Per il Consumatore", Sezione dedicata alla Carta del Cliente e alle informazioni tecniche e nelle singole offerte. Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Vodafone nei seguenti casi: imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli; errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente e delle unità indoor e/o outdoor e/o dei suoi accessori; utilizzo della SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente, forza maggiore, guasti o in caso di 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

9. 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 23 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 dei corrispettivi ricorrenti del piano base e dei Pacchetti attivi, nonché degli

eventuali importi richiesti a titolo di contributo di attivazione e relative imposte e tasse, secondo le condizioni del piano prescelto. In caso di promozioni o sconti legati all'adesione contestuale del Cliente a due offerte (offerte di tipo "bundle"), Vodafone si riserva la facoltà di applicare le condizioni previste dalla promozione/ sconto fintantoché entrambe le offerte rimangano contemporaneamente attive. La disattivazione della SIM ricaricabile per il servizio di telefonia mobile e/o la disattivazione del Pacchetto "convergente" o degli altri Pacchetti abbinati all'offerta di rete fissa non solleva il Cliente dagli obblighi di pagamento per l'offerta di telefonia fissa erogata tramite rete radiomobile come disciplinata dal piano base. I corrispettivi saranno richiesti 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 in caso di abuso da parte di terzi.

Alla conclusione del contratto, la fattura non fiscale sarà: (i) messa a disposizione in formato elettronico sul sito web www.vodafone.it e su App MyVodafone. Il Cliente verrà avvisato della disponibilità la 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 2,50 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 da questi 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. 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 dichiara di accettare ogni misura necessaria che sarà adottata ai fini dell'implementazione della Direttiva (UE) 2015/2366 da parte di Vodafone o di altri soggetti interessati. In caso di scelta della carta di credito quale metodo di pagamento ricorrente, il Cliente sin d'ora autorizza Vodafone, ove vi siano i presupposti, ad addebitare in via continuativa gli importi, anche diversi, di volta in volta indicati nella fattura e nella corrispondente copia non fiscale, sulla carta di credito indicata o altra carta di credito emessa in sostituzione della stessa. Nel rispetto di quanto previsto dalla Direttiva (UE) 2015/2366, il Cliente dichiara di essere consapevole che una o più operazioni di pagamento tramite carta di credito potrebbero essere soggette ad autenticazione forte del cliente. Nel caso in cui vi siano i presupposti per l'applicazione di una o più delle esenzioni alla necessità di tale forma di autenticazione, il Cliente sin d'ora: i) include Vodafone nell'elenco dei beneficiari di fiducia presso il proprio istituto di pagamento al momento della sottoscrizione della proposta a Vodafone, ai sensi dall'articolo 13 del Regolamento Delegato (UE) 2018/389, e conferisce a Vodafone tutti i poteri all'uopo necessari per effettuare tale inclusione, anche in nome e per conto del cliente stesso; ii) accetta, ove vi siano i presupposti, che la disposizione di un'operazione di pagamento di modesta entità sia effettuata senza applicare l'autenticazione forte del cliente secondo quanto sancito dall'articolo 16 del Regolamento Delegato (UE) 2018/389; iii) accetta, ove vi siano i presupposti, che la disposizione di un'operazione di pagamento che determina un basso livello di rischio secondo i meccanismi di monitoraggio dell'istituto stesso sia effettuata senza applicare l'autenticazione forte del cliente, con riferimento ai parametri individuati dall'articolo 18 del Regolamento Delegato (UE) 2018/389; iv) accetta, ove vi siano i presupposti, che la disposizione di un'operazione di pagamento, se in una serie di operazioni di pagamento in cui l'importo totale della transazione non è noto in anticipo, ma l'importo finale è pari o inferiore all'importo massimo indicato dal Cliente all'istituto di pagamento, la stessa sia applicata effettuando l'autenticazione forte del cliente ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento Delegato (UE) 2018/389 in relazione alla serie di operazioni di pagamento a distanza a favore di Vodafone. 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 verrà emessa con cadenza bimestrale. 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.7. Salvi i casi previsti dall'art.12, le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione o la risoluzione del contratto. Conformemente a quanto previsto dalla delibera 179/03/CSP Vodafone si riserva la facoltà di addebitare al Cliente: a) i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza del conto corrente bancario su cui il Cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture; b) un importo a tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del Cliente e c) un importo a tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente. Altresì Vodafone, in caso di ritardato pagamento della fattura rispetto alla scadenza ivi indicata, si avvale della facoltà di richiedere il versamento di un'indennità di ritardato pagamento a titolo di rimborso dei costi di gestione sostenuti (tra lo 0% e il 6% in funzione dello storico dei pagamenti e dei giorni di ritardato pagamento). I dettagli di tali importi e le condizioni di applicazione 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 così come previsto dalla Delibera citata.

10. 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. 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 in caso di passaggio al pagamento tramite carta di credito ovvero domiciliata 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.

11. Omesso pagamento

Salvo quanto previsto dal successivo art. 13, 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 c.c (con effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente). È fatto salvo il diritto di Vodafone al recupero dei corrispettivi non pagati, anche di quelli dovuti a titolo di contributo di attivazione 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.

12. 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 di reclamo. Il recupero di tali importi sarà maggiorato di una somma determinata ai sensi della delibera AGCOM 179/03/CIR e successive modifiche. Eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il servizio dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione del conto telefonico, tramite raccomandata con avviso di ricevimento, 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 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/o dalle normative vigenti. In difetto, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo.

13. 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. 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.

14. 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

15. Modifiche del contratto

Ferma la disciplina dell'art. 2, nel corso di uno stesso rapporto contrattuale, trascorsi 6 mesi dalla sottoscrizione dello stesso, 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.

16. Cessione del contratto

Il Cliente non potrà trasferire il contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturenti, senza l'esplicito 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.

17. Recesso e disdetta del Cliente

Il Cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata a/r oppure mediante email PEC da inviarsi all'indirizzo disdette@vodafone.pcc.it, 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. Al Cliente potrà essere richiesto un numero di contatto al fine di seguire l'andamento della pratica e integrarla laddove necessario. In caso di recesso o disdetta le eventuali opzioni e/o promozioni verranno disattivate. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata o dell'email PEC o del form online. Nel caso in cui il Cliente decida di recedere dal contratto prima di 24 mesi, o invii, a norma del precedente art. 7, disdetta dal contratto, lo stesso sarà tenuto al pagamento di un costo di disattivazione del servizio di 18 euro per cessazione della linea o migrazione verso un altro operatore. Il Cliente che, receda dal contratto o invii disdetta ai sensi dell'art.7 prima che siano trascorsi 24 mesi sarà tenuto a corrispondere a Vodafone, in un'unica soluzione, o, a scelta, continuando a pagare con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, l'eventuale quota parte del costo di attivazione non ancora corrisposta, oltre al costo di disattivazione ed all'eventuale importo forfettario a copertura degli sconti e/o delle promozioni eventualmente fruite dal Cliente. Questi ultimi, secondo quanto previsto dalla delibera AGCom 487/18/CONS, saranno in ogni caso commisurati al valore del



contratto nonché equi e proporzionali alla durata residua dell'eventuale promozione, con un importo crescente dal primo al dodicesimo mese e decrescente dal dodicesimo al ventiquattresimo mese. 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, Fibra o Fibra mista a Rame 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 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), 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.

18. 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 oppure mediante email PEC da inviarsi all'indirizzo disdette@vodafone.pec. it 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 sezione "Per il consumatore". Il modulo dovrà essere debitamente compilato, firmato ed inviato tramite email PEC all'indirizzo disdette@vodafone.pec. it oppure 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 FWA TOTAL Wireless, che rimarrà attivo secondo le condizioni previste dal piano telefonico scelto dal Cliente, ove non diversamente specificato. Il recesso dalla offerta FWA Total Wireless comporta la disattivazione delle opzioni attivate dal Cliente. Le parti si danno reciprocamente atto che, 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, i) qualora abbia richiesto esplicitamente l'attivazione di una nuova linea di rete fissa, Vodafone potrà richiedere al cliente il pagamento dell'importo relativo all'eventuale traffico a consumo generato fino alla ricezione del ripensamento da parte del cliente.

19. Restituzione dell'UNITA' INDOOR E/O OUTDOOR

In caso di mancata attivazione del servizio FWA, di ripensamento o di recesso, il Cliente potrà se lo desidera restituire l'unità outdoor e/o indoor al fine di consentirne il corretto smaltimento.

20. 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. 16; 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. In alcuni casi eccezionali e non dipendenti in alcun modo da Vodafone, per l'allacciamento della linea potrebbero rendersi necessari adempimenti con relativi costi a carico del Cliente (i.e. a titolo esemplificativo e non esaustivo: sblocco delle tubature, distruzione della canalina). Gli adempimenti necessari verranno tempestivamente comunicati al Cliente da parte di un operatore Vodafone e, qualora tali attività non vengano espletate dal Cliente stesso entro 30 giorni dalla comunicazione, il contratto si intenderà risolto con effetto immediato.

21. 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'unità indoor e/o outdoor e degli eventuali accessori ad essa 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 l'unità outdoor e/o indoor viziate 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: a. traffico giornaliero uscente sviluppato per SIM e/o per linea fissa non superiore a 4500 minuti; b. traffico mensile uscente sviluppato per SIM e/o per linea fissa non superiore a 4500 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; e. 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).

Per i Servizi in tecnologia FWA con traffico dati incluso illimitato, l'uso si considera lecito e corretto, e quindi personale, senza che ciò comporti alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento: quando si è in presenza di un volume di traffico dati mensile inferiore a 3.5 (tre virgola cinque) volte il consumo medio mensile dei clienti con offerte omogenee o analoghe (il dato del consumo medio rilevante sarà pubblicato di volta in volta sul sito vodafone.it).

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.

