

**I PRINCIPALI ELEMENTI DEL CONTRATTO****1. Oggetto**

Queste condizioni generali disciplinano il rapporto fra Vodafone Omnitel B.V. ed il Cliente per la fruizione dei servizi di telefonia mobile di Vodafone in abbonamento.

**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 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 di acquisto o di uso di eventuali telefoni, chiavette internet o altri dispositivi hardware in bundle col servizio telefonico.

**3. Proposta del Cliente**

Il Cliente sottopone 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 pregiudizievole 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; 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; al rilascio di idonee garanzie bancarie. 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 dal successivo art. 11; risulti iscritto nell'elenco dei protesti o assoggettato a procedure esecutive; sia sottoposto a fallimento od altre procedure concorsuali o risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito.

**4. Durata**

Il contratto è a tempo indeterminato, salvo recesso a norma del successivo art. 18. Restano salvi eventuali vincoli contrattuali previsti da specifici piani sottoscritti dal Cliente.

**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 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.

**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.

**Corretto utilizzo dei servizi****7. Caratteristiche dei servizi**

Per la migliore fruizione dei servizi da parte del Cliente, Vodafone mette a sua disposizione, attraverso il sito, i numeri verdi ed i servizi clienti, una serie di strumenti informativi (filtri/barrare all'accesso verso specifici servizi, inclusi meccanismi di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili), di controllo spesa (contatori, avvisi sulla spesa) e di attivazione di opzioni e promozioni, anche tramite accesso sicuro all'area "190 fai da te" del sito. Le condizioni di utilizzo di tali servizi sono riportate sul sito. I servizi che consentono di inviare e ricevere chiamate vocali, dati ed sms fuori dal territorio nazionale mediante l'uso di carte sim inserite in un terminale radiomobile personale (servizi di roaming), possono essere forniti da Vodafone o da fornitori alternativi. I servizi dati forniti fuori dal territorio nazionale (servizi dati in roaming) possono essere forniti da Vodafone o da un fornitore alternativo direttamente sulla rete ospitante. Il Cliente può scegliere in qualsiasi momento un fornitore alternativo diverso da Vodafone per i servizi di roaming e per i servizi di dati in roaming.

**8. 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 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, 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); (iii) nel caso di traffico in roaming nella zona Europa, applicare le tariffe base voce, SMS e dati previste in Europa in ottemperanza al Regolamento Europeo N. 717/2007 e s.m.i. Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato. È vietato ogni uso della SIM in apparecchi diversi dai terminali omologati e destinati ad uso personale.

**9. Limitazioni 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 fine di evitare la congestione della rete e di garantirne comunque l'integrità, Vodafone nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli utenti può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). I dettagli su queste misure e i relativi aggiornamenti sono sempre resi disponibili nella sezione dedicata del sito e nelle singole offerte. Inoltre, in situazioni di alto traffico, quando il carico delle risorse radio e degli elementi di rete è particolarmente elevato ed è possibile che si verifichino casi di congestione della rete, entrano in funzione i meccanismi di priorità del traffico (cd classi di servizio). Tutte le informazioni sulla prioritizzazione del traffico e sulla classe di servizio associata alle offerte è disponibile sul sito [www.vodafone.it](http://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 ritrasmissione 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****10. Pagamenti e fatturazione**

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, del conto telefonico, che si intende ricevuto 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, nel caso di scelta della modalità definita "Standard", il Conto Telefonico sarà:

- messo a disposizione in formato elettronico sul sito web [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) in caso di pagamento con carta di credito o addebito su conto corrente. Il Cliente verrà avvisato della disponibilità del Conto Telefonico sul sito web a mezzo di sms o con altro strumento equivalente;
  - inviato per posta ordinaria in formato cartaceo qualora il Cliente paghi il Conto Telefonico mediante bollettino postale, nel caso di adesione ad offerte che prevedono questo metodo di pagamento. In questo caso è previsto l'addebito delle spese postali di spedizione.
- Qualora il cliente scelga la modalità definita "E-mail", il Conto telefonico verrà inviato al Cliente in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente nell'apposita sezione della proposta di abbonamento. L'invio del Conto Telefonico via e-mail è disponibile nel caso in cui il Cliente paghi con carta di credito o addebito su conto corrente".

Il Cliente è tenuto a pagare gli importi fatturati 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 buone fini, gli importi indicati in conto telefonico 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 ciascun conto telefonico il dettaglio delle chiamate, che resta comunque a disposizione fino a 120 giorni dall'ultimo conto telefonico. La fatturazione ha cadenza bimestrale. 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 "Site del consumatore" del sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti da Vodafone.

**11. 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. 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.

**12. 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.

**13. 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/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 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.

**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 disponibile presso qualsiasi Punto vendita Vodafone e presso il sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it). Il cliente può inoltre accedere alle procedure di conciliazione paritetiche predisposte da Vodafone o a quelle presso i Co.Re.Com e le camere di commercio, secondo le norme vigenti.

**15. 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****16. Modifiche del contratto**

Il Cliente può sempre richiedere modifiche al proprio contratto (ad esempio cambio di piano), salvi i limiti e le compatibilità dei servizi specifici. Ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 Vodafone comunicherà al Cliente per iscritto, ad esempio col conto telefonico, via SMS o e-mail, o con le diverse modalità convenute con il Cliente o definiti da AGCOM, eventuali modifiche del contratto. In tal caso il Cliente ha facoltà di recedere, mediante raccomandata a/r, entro 30 giorni dalla comunicazione della modifica senza alcuna penalità. Decorsi trenta giorni senza che il Cliente abbia richiesto il recesso, il contratto proseguirà alle nuove condizioni.

**17. Cessione del contratto**

Il Cliente non potrà trasferire il contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturiti, 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.

#### **18. 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, salvo il pagamento di eventuali corrispettivi previsti dal contratto che ha sottoscritto. 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, 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](http://www.vodafone.it) sezione "per il consumatore" inviandolo, debitamente compilato e firmato, agli indirizzi sopra indicati.

In ogni caso, in seguito al ricevimento della raccomandata, Vodafone provvederà, ove sia stato consegnato uno o più beni al Cliente, a contattarlo per concordare un appuntamento con un corriere espresso incaricato da Vodafone per la restituzione dell'apparecchio telefonico. Resta inteso che l'apparecchio dovrà essere consegnato al corriere nello stato originario di conservazione.

#### **19. 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. 10; iv) ripetuto e persistente utilizzo illecito, abusivo o improprio dei servizi. VF 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.

#### **20. 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

altra apparecchiatura, a condizione che il difetto di conformità sia denunciato dal Cliente entro due mesi dalla scoperta del difetto. In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto alla sostituzione od alla riparazione gratuita del prodotto difettoso. Qualora la sostituzione o riparazione non fossero possibili, si applica quanto previsto dall'art. 130, comma 7, del Codice del Consumo.

Il cliente potrà valersi della garanzia recandosi presso un rivenditore autorizzato Vodafone o potrà ricevere informazioni chiamando il Servizio Clienti Vodafone. Le tempistiche di riparazione o sostituzione del prodotto possono variare in base alla natura del difetto e alla disponibilità delle parti di ricambio.

- 1 L'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) traffici giornalieri in uscita verso la rete Vodafone non superiore all'80% del traffico giornaliero uscente complessivo; d) rapporto tra traffico giornaliero uscente complessivo e traffici giornalieri entrante complessivo non superiore a 4) (quattro).

Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffici inclusi 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).

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 Europa e in Svizzera, l'uso si considera personale quando rispetta contemporaneamente anche i seguenti parametri:

- il numero di giorni di utilizzo del servizio telefonico in roaming non può essere superiore a 31 (trentuno) nel bimestre di fatturazione;
- il traffico giornaliero voce e traffico uscente, effettuato in Europa e in Svizzera, o verso altro paese europeo ad esclusione dell'Italia, non può superare il 30% del traffico complessivo giornaliero in roaming.

Il superamento di entrambi i parametri sopra indicati lascia presumere un uso non personale all'estero con conseguente diritto di Vodafone ad applicare le tariffe base voce, sms e dati previste in Europa in ottemperanza al Regolamento europeo n. 531/2012 e s.m.i.