

## **Definizioni**

Ai fini delle presenti Condizioni si definisce:

- Contratto o Condizioni: il contratto concluso secondo le modalità previste dal presente art. 3
- Piano base: piano telefonico di rete fissa che il Cliente deve sottoscrivere per poter usufruire del servizio di telefonia fissa erogato tramite la rete radiomobile
- Pacchetto/i: Opzioni, gratuite o a pagamento, aggiuntive e subordinate al piano base, composte da un quantitativo di traffico voce e/o SMS verso direttiari internazionali o mobili non inclusi nel piano base e da offerte di tipo "convergente", che includono, oltre al traffico voce da rete fissa, la possibilità di effettuare traffico mobile voce e/o dati da una SIM mobile ricaricabile associata all'offerta di telefonia fissa.
- Pacchetto "convergente": opzione che consente di effettuare traffico mobile voce e/o dati da una SIM mobile ricaricabile associata all'offerta di telefonia fissa.
- Carta SIM o SIM: carta che, identificata attraverso un numero seriale ed inserita nel terminale, consente di usufruire del servizio di telefonia fissa erogato tramite rete radio mobile
- Carta SIM ricaricabile o SIM: carta sim prepagata necessaria per l'attivazione del pacchetto di telefonia mobile "minuti per il tuo cellulare" (o Pacchetto "convergente") ed alla fruizione del servizio di telefonia mobile

## **I PRINCIPALI ELEMENTI DEL CONTRATTO**

### **1. Oggetto**

Queste condizioni generali disciplinano il rapporto tra Vodafone Omnitel B.V. ed il Cliente per la fruizione del servizio di telefonia fissa erogato tramite la rete radiomobile come disciplinato dal piano base, la fruizione dei Pacchetti ad esso abbinati, l'acquisto o la cessione a qualunque titolo, secondo le modalità indicate, di un apparecchio telefonico di rete fissa e la fruizione, se richiesta dal Cliente, del servizio di telefonia mobile prepagato tramite carta SIM incluso nel Pacchetto "convergente".

### **2. Documenti collegati**

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

- le condizioni del piano base e di eventuali opzioni e/o promozioni scelti dal Cliente per la fruizione del servizio voce di telefonia fissa che consente di fare e ricevere chiamate vocali nazionali presso l'indirizzo comunicato dal Cliente, nonché dalle condizioni che regolano i Pacchetti e gli eventuali servizi accessori, che sono automaticamente attivati e che possono essere disattivati dal Cliente, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i servizi di segreteria telefonica, i servizi di emergenza, etc.;
- le condizioni del Pacchetto "convergente" e di eventuali opzioni e/o promozioni, scelti dal Cliente per la fruizione del servizio di telefonia fissa mobile tramite carta SIM, che consente di fare e ricevere chiamate vocali e, se previsto, inviare e ricevere SMS ed effettuare traffico dati, 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, etc.;
- la Carta del Cliente, che regola i principi standard di qualità offerti;
- le condizioni di acquisto e/ di cessione di eventuali dispositivi hardware e/o dell'apparecchio telefonico di rete fissa, di eventuali telefoni, chiavette internet o altri dispositivi hardware utilizzabili in bundle con il servizio telefonico.

### **3. Proposta del Cliente**

Il Cliente sottopone a Vodafone la proposta di abbonamento indicando il piano base e l'adesione ad eventuali Pacchetti aggiuntivi. La proposta si intende accettata nel momento in cui Vodafone attiva la Carta SIM necessaria alla fruizione del servizio di telefonia fissa erogato tramite rete radiomobile incluso nel piano base. L'accettazione della Proposta è condizionata alla valutazione dell'affidabilità creditizia del Cliente da parte di Vodafone. Tale verifica sarà compiuta mediante l'esame di dati provenienti da: (i) archivi privati gestiti da società autorizzate all'erogazione di servizi per la gestione del rischio creditizio ed il controllo delle frodi al cui accesso il Cliente dà autorizzazione a Vodafone alla sottoscrizione del contratto, (ii) da registri pubblici contenenti informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievole al Cliente (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e (iii) da informazioni statistiche anche tratte dagli archivi stessi di Vodafone.

L'accettazione della Proposta potrebbe, inoltre, essere sottoposta:

- (i) ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei servizi e del numero di sim attivate per ciascun Cliente;
- (ii) all'utilizzo di specifici metodi di pagamento e/o
- (iii) 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.

Vodafone potrà rifiutare la proposta se il proponente, entro 30 giorni dalla sottoscrizione, non fornisce prova adeguata della sua identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; non fornisce le garanzie previste dal successivo art.12; risulta iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive; risulti civilmente incapace; sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di Vodafone; presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali o risultati inadempiente nei confronti di istituti di credito.

### **4. I servizi di telefonia fissa e mobile**

**Il servizio di telefonia fissa erogato tramite la rete radiomobile, l'attivazione dei Pacchetti e l'acquisto o la cessione dell'apparecchio telefonico**

Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche nonché usufruire dei servizi inclusi nei Pacchetti abbinati al servizio di telefonia fissa erogato tramite rete radiomobile presso l'indirizzo che ha comunicato a Vodafone tramite la numerazione fissa assegnata. La fruizione dei Servizi avverrà tramite la Carta Sim inserita nell'apposito apparecchio telefonico fornito da Vodafone.

L'attivazione dei singoli Pacchetti è subordinata all'adesione del Cliente all'offerta di telefonia fissa come regolata dal piano base. Ove non diversamente specificato, la durata di ogni Pacchetto è di 30 giorni solari dalla data di attivazione di quest'ultimo.

In caso di conclusione del contratto ed adesione all'offerta presso uno dei negozi autorizzati Vodafone, il Cliente, a seconda del metodo di pagamento scelto:

- i) acquisterà l'apparecchio telefonico corrispondente al prezzo all'atto di adesione;
- ii) riceverà l'apparecchio telefonico a titolo gratuito in sconto merce da Vodafone condizionatamente alla sottoscrizione del contratto d'abbonamento al servizio a titolo oneroso.

Nel caso in cui il contratto con Vodafone sia concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, l'apparecchio sarà in ogni caso ceduto a titolo gratuito al Cliente da Vodafone, che fornirà il dispositivo in sconto merce condizionatamente alla sottoscrizione del contratto d'abbonamento al servizio a titolo oneroso.

Il Cliente prende atto ed accetta che Vodafone potrà richiedere il pagamento di contributi, una tantum o con pagamento dilazionato, ultronei rispetto al corrispettivo mensile, dovuti per l'attivazione del servizio e/o della linea, come disciplinato nei materiali informativi dedicati all'offerta.

Il Cliente prende atto ed accetta, inoltre, che non potrà effettuare chiamate con altri operatori digitando il relativo codice di accesso, né richiedere l'attivazione del servizio di Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione automatica con altro operatore.

**Il servizio di telefonia mobile incluso nel Pacchetto "convergente"**

Il Pacchetto "convergente" comporta l'attivazione su una SIM mobile ricaricabile del piano tariffario mobile sottostante e la contemporanea attivazione di un'opzione che consente al Cliente di effettuare chiamate e, laddove previsto, inviare/ricevere SMS e/o effettuare traffico dati, limitatamente al volume ed alle direttiari di traffico inclusi nel Pacchetto. L'attivazione del Pacchetto è subordinata all'adesione del Cliente all'offerta di telefonia fissa erogata tramite rete radiomobile. Ove non diversamente specificato, la durata del Pacchetto è di 30 giorni solari dalla data di attivazione di quest'ultimo.

In caso di utilizzo di una SIM mobile ricaricabile già attiva o di portabilità da altro operatore, a seguito della sostituzione del piano inizialmente prescelto, le condizioni previste dal Pacchetto si applicheranno automaticamente anche alle unità di credito telefonico, o alle porzioni di esse ancora non fruite, anche nel caso di attivazione da parte di terzi sullo stesso numero telefonico.

Il Cliente si dichiara consapevole ed accetta che, in caso di portabilità del numero mobile da altro operatore o di utilizzo di una SIM già attiva, l'attivazione del Pacchetto comporta la perdita permanente di tutte le opzioni e/o promozioni e dei piani tariffari precedentemente attivi sulla stessa SIM.

La carta SIM ricaricabile su cui è attivati i Pacchetti "convergenti" dovrà essere utilizzata in associazione all'offerta di telefonia fissa oggetto delle presenti Condizioni. Il Cliente accetta di essere ritenuto responsabile in caso di utilizzo di una carta SIM intestata ad un terzo e si impegna a manlevare integralmente Vodafone da ogni richiesta di danno.

Ove, per qualsiasi causa, il Cliente fruisca dei Servizi inclusi nel Pacchetto "convergente" in misura superiore a quanto previsto, il corrispettivo dovuto sarà calcolato secondo il piano tariffario mobile associato alla SIM ricaricabile. È fatto salvo qualsiasi altro mezzo di legittimo esercizio della pretesa di Vodafone al pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente.

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

### **5. Numero telefonico e portabilità**

Vodafone fornisce come prestazione accessoria il servizio di portabilità del numero fisso e del numero mobile che consente di cambiare gestore telefonico come descritto dalle Condizioni Generali del servizio di portabilità allegate.

### **6. Le Carte SIM**

La Carta SIM utilizzata per l'erogazione del servizio di telefonia fissa resta di proprietà di Vodafone e dovrà essere restituita a Vodafone in caso di risoluzione del Contratto e/o ove se ne renda necessaria la modifica o la sostituzione per ragioni tecniche od operative. In questo ultimo caso, la modifica o la sostituzione vengono eseguite gratuitamente da Vodafone. Negli altri casi di malfunzionamento, Vodafone garantisce per 12 mesi dalla data di attivazione la riparazione gratuita o la sostituzione della carta SIM solo qualora il guasto o il difetto non dipendano da un utilizzo scorretto o improprio della SIM da parte del Cliente.

Ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo della Carta Sim intercorso sino al ricevimento da parte di Vodafone della segnalazione di smarrimento o di furto o di sospetta manomissione, resterà a carico del Cliente. Il Cliente è in ogni caso tenuto al pagamento dei corrispettivi applicabili per il periodo che va dalla sospensione della Carta Sim alla consegna di una nuova Carta Sim.

La carta SIM mobile ricaricabile utilizzata per la erogazione del servizio mobile incluso nel Pacchetto "convergente" consente di utilizzare i servizi tramite apposito terminale omologato per uso personale. La carta è abilitata a ricevere chiamate nazionali e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali per dodici mesi dall'attivazione della SIM o dall'ultima attivazione di un'Unità di credito telefonico su di essa. Alla scadenza di questo termine, la carta SIM verrà disattivata.

Alla consegna della SIM mobile ricaricabile sono comunicati al Cliente i codici di sicurezza (PIN e PUK). Il Cliente è responsabile dell'uso della sua SIM, anche da parte di terzi. Il Cliente deve dare immediata comunicazione a Vodafone dell'eventuale smarrimento, furto o sospetto di manomissione della SIM e Vodafone sospenderà la carta: per non perdere il numero telefonico, il Cliente deve associarlo ad una nuova SIM entro 30 giorni. La richiesta di sostituzione della SIM non sospende l'obbligo di pagamento in capo al Cliente.

### **7. Durata**

Il Contratto è a tempo indeterminato salvo recesso ai sensi del successivo art. 19. Resta salvo il vincolo contrattuale di 36 mesi previsto per l'adesione al piano con l'apparecchio telefonico ceduto al Cliente a titolo gratuito in sconto merce che prevede l'impegno del Cliente a non recedere dal Contratto e a non disattivare il servizio per un periodo minimo di 36 mesi.

## **CORRETTO UTILIZZO DEL SERVIZIO**

### **8. Uso personale ed abuso**

Il Cliente si obbliga ad utilizzare la Carta Sim necessaria per l'erogazione del servizio di telefonia fissa esclusivamente all'interno dell'apparecchio telefonico fornito da Vodafone presso l'indirizzo comunicato dal Cliente a Vodafone. È in ogni caso vietato ogni uso della SIM in apparecchi diversi dall'apparecchio telefonico. Vodafone non sarà in nessun caso responsabile per le conseguenze derivanti da un illecito e/o inidoneo utilizzo del Servizio anche da parte di terzi.

È in ogni caso vietata qualsiasi attività di trasformazione del traffico e l'inserimento della Carta SIM e della Carta SIM ricaricabile in apparati di comunicazione in grado di ri-originare e terminare le chiamate.

È incompatibile con l'uso personale ogni uso delle SIM in apparecchi diversi dai terminali omologati.

Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare il Servizio in modi o per scopi illeciti e deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza, rispettando le modalità e i limiti previsti dal proprio contratto, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi.

In caso di inosservanza delle predette disposizioni, Vodafone si riserva di interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi, fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato.

### **9. Limitazioni e funzionamento dei servizi**

I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche disponibili al momento della conclusione del contratto. Le caratteristiche tecniche del Servizio possono essere modificate da Vodafone per esigenze tecniche e/o organizzative oppure per causa di guasti o di manutenzione straordinaria. Vodafone potrà sospendere il Servizio, totalmente o parzialmente, anche senza preavviso, in caso di guasti dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, ovvero di modifiche e/o manutenzioni straordinarie tecnicamente necessarie. Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Vodafone nei seguenti casi:

- imperfeffa ricetrasmisione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche ed ostacoli;
- utilizzo della SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente;
- eventuali carenze del Servizio dovute all'erata utilizzazione da parte del Cliente, al cattivo funzionamento dell'apparecchio telefonico, a mal funzionamento del terminale;
- mancato funzionamento della Carta SIM o del relativo adattatore, qualora il Terminale sia modificato irregolarmente;
- forza maggiore (ad esempio: eventi al di fuori del ragionevole controllo di Vodafone, disposizioni organizzative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare o dell'Autorità Giudiziarla, divieti legali, calamità naturali, fulmini, incendi, esplosioni, mobilitazioni, sommosse, guerre, epidemie, scioperi, mancanza di materie prime, di energia, e altri simili eventi).

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. Il Cliente si dichiara consapevole ed accetta che in caso di interruzioni di energia elettrica, anche per brevi periodi, non sarà possibile utilizzare il Servizio di telefonia fissa nemmeno per chiamate a numeri di emergenza.

### **10. Blocco selettivo delle chiamate e chiamate di emergenza**

Vodafone mette a disposizione del Cliente i servizi gratuiti di blocco permanente di chiamata e di Blocco Selettivo di Chiamata a PIN. Le informazioni sul servizio e sulle sue modalità di erogazione sono disponibili presso il sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) o al 190. Le chiamate ai numeri d'emergenza delle forze dell'Ordine e ai Servizi pubblici di emergenza sono garantite tramite la rete mobile. A tal fine il Cliente si impegna ad un utilizzo corretto della Carta SIM. Vodafone non sarà responsabile per eventuali carenze del Servizio dovute all'erata utilizzazione del medesimo da parte del Cliente. Il Cliente prende atto ed accetta che in caso di interruzioni, anche brevi, dell'energia elettrica non sarà possibile effettuare chiamate, nemmeno di emergenza.

## **PAGAMENTI E COMUNICAZIONI**

### **11. Pagamenti e fatturazione**

Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi mensili 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 rimangono 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, 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 in caso di abuso da parte di terzi. 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. In caso di

invio del conto telefonico in formato cartaceo è previsto l'addebito delle spese postali di spedizione. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi fatturati, entro la data di scadenza indicata, con le modalità prescelte da quelle messe a disposizione da Vodafone. Il Cliente deve inoltre 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 in conto telefonico sulla carta di credito indicata o altra carta di credito emessa in sostituzione della stessa.

Il pagamento di importi per conto del Cliente da parte di terzi non attribuisce ai terzi alcun diritto nei confronti di Vodafone. La fatturazione ha cadenza bimestrale. A richiesta del Cliente, Vodafone indicherà in ciascun conto telefonico il dettaglio delle chiamate, che resta comunque a disposizione del Cliente fino a 4 mesi dall'ultima fattura comunicata. In caso di richiesta del servizio di invio della fattura per posta elettronica, il Cliente esonera Vodafone da ogni responsabilità derivante da un utilizzo improprio (ad esempio, dall'accesso non autorizzato all'indirizzo di terzi). Salvi i casi previsti dall'art. 14 le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione o la risoluzione del contratto.

Confermamente 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 una tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del cliente e c) un importo una tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente. Gli importi di tali costi saranno pubblicati nella sezione "Per il consumatore" del sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti da Vodafone.

#### 12. 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 del servizio, non produttivo di interessi, a titolo di anticipo sulle chiamate e/o a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del Cliente. In caso di irregolarità e/o ritardi nei pagamenti, e/o di superamento del limite massimo di fruizione del servizio contrattualmente pattuito, Vodafone potrà richiedere al Cliente un adeguamento di tale somma. In casi 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.

#### 13. Omesso pagamento

Salvo quanto previsto dall'art. 14 qualora il pagamento non si avvenuto nel termine previsto, Vodafone può dopo 15 giorni sospendere il Servizio, ad eccezione delle chiamate di emergenza; dopo 45 giorni risolvere unilateralmente il contratto (decorsi 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente) ai sensi dell'art. 1456 c.c.. I termini sopra indicati sono ridotti rispettivamente a 7 e 30 giorni nel caso di mancato pagamento della prima fattura. È salvo il diritto di Vodafone al recupero dei corrispettivi non pagati, anche di quelli dovuti a titolo di contributo di attivazione, 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.

#### 14. 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. I reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il Servizio dovranno essere inoltrati a Vodafone entro 4 mesi 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. Entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, Vodafone esaminerà il reclamo e fornirà risposta. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Vodafone compenserà con il primo conto telefonico successivo gli importi non dovuti. In difetto, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo.

#### 15. Reclami e conciliazioni

Il Cliente può ricevere assistenza ed effettuare segnalazioni attraverso il sito, chiamando il servizio clienti al 190 o scrivendo al servizio clienti c/o casella postale 190 - 10015 Ivrea o alla casella postale 109 Asti. Inoltre, il Cliente può proporre reclamo secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente disponibile presso qualsiasi punto vendita Vodafone e sul sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it).

#### 16. Comunicazioni

Il Cliente è tenuto ad aggiornare Vodafone su qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati identificativi, in particolare dei dati relativi al domicilio fiscale e/o alla sede legale e/o altra sede ai fini della fatturazione. Qualora il nuovo indirizzo dovesse appartenere ad un distretto telefonico differente dal precedente sarà necessario modificare il numero fisso assegnato. Le condizioni economiche applicate per dette variazioni verranno opportunamente comunicate. Tutte le comunicazioni inviate da Vodafone all'ultimo indirizzo, fisico e telematico, reso noto dal Cliente, si repeteranno da questi conosciuti.

Le comunicazioni a Vodafone devono essere indirizzate al Servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA oppure alla Casella Postale 109, Asti o ad eventuali altri canali alternativi messi a disposizione del Cliente da Vodafone.

#### MODIFICHE ED ALTRE VICENDE DEL CONTRATTO

##### 17. Modifiche del contratto

Il Cliente può richiedere modifiche al proprio contratto, dandone conferma mediante consegna al rivenditore Vodafone degli appositi moduli debitamente compilati, ovvero inviando una raccomandata A/R entro 15 giorni alla richiesta, ovvero tramite posta elettronica, o con altro mezzo ritenuto comunicato da Vodafone. Vodafone, compatibilmente con i servizi offerti, porterà le modifiche richieste. 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 definite 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 i trenta giorni senza che il Cliente abbia dichiarato il recesso, il contratto proseguirà alle nuove condizioni.

Il recesso sarà efficace dalla data di ricevimento da parte di Vodafone della comunicazione. In tal caso, per l'utilizzo del Servizio successivamente alle modifiche, si applicheranno le condizioni precedentemente previste. Vodafone potrà apportare modifiche alle condizioni economiche applicate al Cliente a seguito di cambiamenti degli oneri fiscali dovuti in base a leggi dello Stato, o di eventuali modifiche imposte e regolate da fonte normativa primaria o secondaria anche di natura regolamentare.

##### 18. Cessione del contratto

Il Cliente non potrà trasferire il Contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturiti, senza l'espreso 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 scaturiti dal Contratto garantendo l'adempimento delle relative obbligazioni da parte del cessionario.

##### 19. Recesso e risoluzione del Cliente

Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento, mediante lettera raccomandata A/R, salvo il pagamento di un contributo per la disattivazione della linea pari a 40 euro per il ristoro dei costi delle attività strettamente connesse alla dismissione o cessione dell'utenza sostenuti a seguito del recesso e determinati sulla base delle linee guida dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sia in caso di cessazione della linea sia in caso di migrazione verso altro operatore sia in caso di cessazione con rientro in Telecom Italia. Tali costi saranno applicati anche nel caso di adesione del Cliente ad altre offerte fornite da Vodafone con marchi diversi. Il Cliente che receda anticipatamente dal contratto sarà tenuto a corrispondere a Vodafone, in un'unica soluzione, l'eventuale quota parte del contributo di attivazione non ancora corrisposta, oltre al contributo per la disattivazione ed all'eventuale importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali eventualmente fruiti dal Cliente. I medesimi importi dovranno essere corrisposti in caso di risoluzione del Contratto per qualsiasi causa intervenuta.

Il recesso del Cliente dall'offerta di telefonia fissa erogata tramite rete radiomobile come regolata dal piano base comporta la disattivazione automatica degli eventuali Pacchetti a questa abbinati, compreso il Pacchetto "convergente". La SIM mobile ricaricabile utilizzata per il Pacchetto "convergente" rimarrà attiva ed al Cliente verranno applicate le condizioni economiche previste dal piano tariffario mobile a consumo abbinato alla SIM ricaricabile in fase di adesione all'offerta. Il Cliente accetta espressamente che, in caso di recesso, non sarà possibile ripristinare i piani tariffari e/o le promozioni e/o opzioni precedentemente attive sulla SIM mobile ricaricabile. Il Cliente potrà in ogni caso aderire ai piani tariffari diversi, opzioni e promozioni sottoscrivibili in

quel momento, sostenendone eventuali costi di attivazione, qualora previsti.

La disattivazione della carta SIM ricaricabile utilizzata per il servizio di telefonia mobile, la disattivazione del Pacchetto "convergente" o la richiesta di cambio piano limitatamente al servizio di telefonia mobile non comportano la disattivazione del servizio di telefonia fissa erogata tramite rete radiomobile incluso nel piano base e degli eventuali altri Pacchetti ad esso associati, per i quali continueranno a valere le presenti Condizioni, ove non diversamente specificato. Parimenti, la disattivazione di uno o più Pacchetti associati all'offerta di telefonia fissa non comporta il recesso dal servizio di telefonia fissa erogata tramite rete radiomobile come disciplinato dal piano base, per il quale continueranno a valere le presenti condizioni, ove non diversamente specificato.

In caso di recesso, 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 NP o il codice di migrazione. Il Cliente dovrà inviare la richiesta di trasferimento direttamente all'operatore presso il quale desidera trasferire l'utenza. Il Cliente riconosce ed accetta altresì che la disattivazione del Servizio non determina, automaticamente, la riattivazione della linea telefonica con il precedente operatore o con altri operatori.

#### 20. Recesso del Cliente ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo (Ripensamento)

Il Cliente dichiara ed accetta espressamente di rinunciare, ai sensi dell'art. 59 del Codice del Consumo, all'esercizio del diritto di recesso limitatamente al servizio di telefonia mobile erogato tramite SIM ricaricabile incluso nel Pacchetto "convergente", poiché il servizio sarà erogato entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, sia in caso di portabilità del numero mobile da altro operatore, sia in caso di nuove attivazioni.

Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso limitatamente all'offerta di telefonia fissa erogata tramite rete radiomobile come disciplinata dal piano base e agli altri Pacchetti ad essa collegati secondo le modalità descritte di seguito.

In caso di Contratto stipulato fuori dai locali commerciali, il Cliente potrà recedere senza alcuna penalità inviando una Raccomandata con avviso di ricevimento al Servizio Clienti Vodafone c/o Casella Postale 109, 14100 Asti entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto.

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". Il modulo dovrà essere debitamente compilato, firmato ed inviato tramite Raccomandata con avviso di ricevimento al Servizio Clienti Vodafone c/o Casella Postale 109, 14100 Asti. In caso di Contratto stipulato a distanza, oltre alla modalità prevista per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali, il Cliente potrà recedere senza penalità anche con le seguenti modalità:

(i) inviando un SMS con scritto il numero identificativo di pratica e la parola "Ricontatto" al numero breve 190 per essere richiamato da un operatore Vodafone o  
(ii) inserendo la richiesta di recesso sul sito <http://tracking.vodafone.it> entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto o dal ricevimento dell'apparecchio telefonico presso il proprio domicilio.

In ogni caso, in seguito al ricevimento della raccomandata, Vodafone provvederà a contattare il Cliente 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 dall'offerta di telefonia fissa erogata tramite rete radiomobile inclusa nel piano base, il Pacchetto "convergente" verrà disattivato ed alla SIM mobile ricaricabile verrà applicato il piano telefonico a consumo precedentemente abbinato alla SIM ricaricabile in fase di adesione all'offerta. Il Cliente accetta espressamente che in caso di recesso non sarà possibile ripristinare i piani tariffari e/o le promozioni/opzioni precedentemente attive sulla SIM mobile ricaricabile. Il Cliente potrà in ogni caso aderire ai piani tariffari, opzioni e promozioni sottoscrivibili al momento sostenendone eventuali costi di attivazione, qualora previsti.

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, qualora la comunicazione di recesso giunga oltre il termine entro il quale è ancora tecnicamente possibile interrompere la procedura di portabilità del numero eventualmente avviata in fase di richiesta di attivazione del servizio, il rientro presso il precedente operatore o il passaggio verso un nuovo operatore dovrà essere effettuato previa richiesta da parte del Cliente una nuova procedura di migrazione.

#### 21. Disdetta e recesso di Vodafone

Vodafone ha facoltà di comunicare disdetta a mezzo di raccomandata A/R con preavviso minimo di 60 giorni prima della scadenza. Il Cliente prende altresì atto che Vodafone può recedere in ogni momento dal presente accordo a seguito di:

- intervenuti motivi di inibizione dell'utilizzo della Carta di Credito;
- impossibilità di perfezionare la disposizione permanente di addebito diretto sul conto corrente bancario/postale (RID) o revoca della stessa disposizione d'addebito diretto;
- mancato pagamento anche di un solo Conto Telefonico;
- inosservanza, anche solo parziale, degli impegni di comunicazione previsti al precedente capoverso così come il ritardo nell'effettuazione delle comunicazioni stesse.

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.

#### 22. Garanzia di conformità per il consumatore

Ai sensi degli art. 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, 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.

#### Condizioni di fornitura del terminale mobile "Emporia"

Contestualmente all'adesione all'offerta di rete fissa e all'attivazione del Pacchetto "convergente" come regolati dalle "Condizioni Generali di contratto per il servizio telefonia vocale fissa erogata tramite la rete radiomobile" (di seguito, "il Contratto Principale") il Cliente potrà acquistare un terminale mobile modello "Emporia".

In caso di adesione presso uno dei negozi Vodafone, il Cliente acquisterà l'apparecchio telefonico corrispondendo quota parte del prezzo all'atto di adesione e la parte residua del prezzo con dilazione di pagamento in 36 rate mensili come previsto dalle condizioni di contratto "telefono a rate".

Nel caso in cui il contratto con Vodafone sia concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, oltre al pagamento iniziale della quota parte del prezzo del terminale, il Cliente si obbliga a sottoscrivere il servizio che gli consentirà di fruire dei servizi di comunicazione elettronica inclusi nel piano scelto ad un prezzo che tenga conto delle condizioni economiche di particolare favore alle quali viene ceduto l'apparecchio telefonico per un periodo minimo di 36 mesi dalla data di conclusione del contratto.

In caso di acquisto del terminale, oltre a quanto previsto dall'articolo 10 delle Condizioni Generali di Contratto per il servizio di telefonia vocale fissa erogata tramite la rete radiomobile, il Cliente è tenuto al pagamento di:

- (i) un contributo iniziale per l'apparecchio telefonico pari a 5 euro e
- (ii) in caso di acquisto presso i punti vendita Vodafone, le rate dell'apparecchio telefonico fra quelli di volta in volta resi disponibili da Vodafone;
- (iii) in caso di conclusione del contratto a distanza o al di fuori dei locali commerciali, il corrispettivo fisso mensile per il servizio pari a 2 euro per 36 mesi

In caso di conclusione del contratto fuori dai locali commerciali e a distanza il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento con le modalità indicate nell'articolo 20 del Contratto Principale per il servizio di telefonia vocale fissa erogata tramite la rete radiomobile.

Fermo restando quanto previsto dal Contratto Principale relativamente ai corrispettivi per recesso anticipato, il recesso dal Contratto per il servizio di telefonia fissa erogata tramite rete radiomobile prima dei 36 mesi comporterà la cessazione degli effetti delle presenti Condizioni ed il Cliente sarà tenuto al versamento in un'unica soluzione dei corrispettivi residui delle rate o, in caso di conclusione del Contratto al di fuori dei locali commerciali o a distanza, al pagamento di un corrispettivo per recesso anticipato pari ai corrispettivi mensili per i servizi restanti non goduti. Per tutto quanto non previsto dalle presenti Condizioni si applicheranno le disposizioni previste dal Contratto Principale.