

Informazioni utili per te



Prossimi passi

Posso iniziare a navigare?

Sì, con la SIM Dati 4G inclusa. Attendi l'SMS di avvenuta attivazione che ti verrà inviato sul numero di contatto che hai scelto. Poi potrai navigare col tuo tablet, PC, Internet key e Mobile Wi-Fi con tutta la velocità del 4G Vodafone.

Come utilizzo la SIM Dati 4G?

Inserisci la SIM in un dispositivo dotato di schermo e tastiera e inserisci il codice PIN che trovi nella card. Da questo momento, puoi utilizzare la SIM su qualsiasi dispositivo.

Posso installare subito la Vodafone Station?

Super Internet: no, collega la Vodafone Station solo dopo aver ricevuto l'SMS di conferma attivazione linea sul numero fornito in fase

di sottoscrizione dell'offerta. Da quel momento potrai procedere con l'installazione seguendo le indicazioni che trovi sulla scatola della tua Vodafone Station.

IperFibra 100/50 Megabit al secondo: no, sarai contattato telefonicamente o tramite SMS al numero di contatto che hai comunicato in fase di sottoscrizione dell'offerta per installare la Vodafone Station e collaudare il funzionamento della tua linea. Da quel momento potrai procedere con l'installazione seguendo le indicazioni che trovi sulla scatola della tua Vodafone Station.

IperFibra 1 Gigabit al secondo/300 Megabit al secondo: no, attendi l'attivazione della linea e l'installazione a domicilio gratuita con un tecnico specializzato.

Link utili e contatti

Vuoi conoscere lo stato di avanzamento della tua linea?

Scarica l'app **My Vodafone** su voda.it/myvodafone, visita il sito ordineretefissa.vodafone.it oppure chiama il numero gratuito **190**. Per individuare il tuo ordine dovrai comunicare il codice pratica.

Hai bisogno di assistenza per installare la Vodafone Station e i telefoni di casa?

Chiama l'**800.809.393** e richiedi l'intervento di un tecnico a domicilio a 79 euro.

Vuoi richiedere l'intervento di un tecnico specializzato in qualsiasi momento direttamente a casa tua?

Chiama il numero gratuito **800.809.393**: il costo del servizio è di 8 euro ogni mese in abbonamento o 79 euro ad intervento.

Vai su vodafone.it e accedi all'area **Fai da te**: potrai consultare online il dettaglio costi e traffico, avere informazioni sulla tua offerta e attivare la ricezione gratuita del conto telefonico via mail.

Vai su voda.it/apystation direttamente dal tuo smartphone e scarica l'app Vodafone Station per avere sempre a portata di mano la tua rete fissa ovunque sei.

Domande e risposte

Quando sarà attiva la mia linea?

Il tempo massimo di attivazione dei servizi è di 60 giorni; per maggiori informazioni consulta la carta dei servizi su vodafone.it, sezione per il consumatore. Se hai chiesto di portare il tuo vecchio numero di telefono in Vodafone, una volta conclusa la procedura di portabilità del numero, verrai avvisato via SMS al numero di contatto che hai comunicato in fase di sottoscrizione dell'offerta.

Ho già un telefono e un modem: dovrò sostituirli se attivo un'offerta IperFibra o Super Internet con Vodafone?

Il tuo attuale modem verrà sostituito dalla Vodafone Station inclusa gratuitamente: un modem di ultima generazione e con Wi-Fi potenziato. Puoi continuare a utilizzare il tuo telefono di casa collegandolo direttamente alla Vodafone Station.

Sono coperto da garanzia?

La Vodafone Station è coperta dalla garanzia legale di conformità della durata di 24 mesi dalla data di consegna presso il tuo domicilio. Inoltre, Vodafone ti offre una garanzia convenzionale di ulteriori 48 mesi, con cui si impegna a sostituire o a riparare, senza oneri aggiuntivi, la Vodafone Station a condizione che il difetto venga denunciato entro 2 mesi dalla sua scoperta. Puoi avvalerti della garanzia, chiamando il nostro Servizio Clienti al **190**.

Su quali dispositivi posso usare la SIM Dati 4G inclusa?

Puoi utilizzarla su tablet, PC, Internet key e Mobile Wi-Fi. In caso di utilizzo su smartphone in modalità hotspot, il costo per 1GB/giorno in Italia è 6 euro (IVA inclusa); per ulteriori informazioni vai su vodafone.it



Cosa succede se esaurisco tutto il traffico incluso nella mia SIM Dati 4G?

La navigazione verrà bloccata fino al successivo rinnovo. In qualsiasi momento, puoi visualizzare il traffico dati già utilizzato su **contatori.vodafone.it** direttamente dal dispositivo (per esempio tablet o Mobile Wi-Fi) in cui è inserita la SIM. Per aumentare i GB della SIM Dati 4G inclusa, vai su **vodafone.it** o nei negozi Vodafone.

Posso ripensarci?

Se hai aderito ad un'offerta IperFibra o Super Internet telefonicamente o fuori dai locali commerciali, dal momento della conclusione del contratto e fino a 14 giorni dalla data di ricezione della Vodafone Station potrai recedere gratuitamente dal contratto e/o dalle singole opzioni. Potrai recedere chiamando il numero **190** (per essere poi ricontattato da un operatore), inviando una email PEC all'indirizzo **vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it** oppure inviando una raccomandata A/R all'indirizzo **Casella Postale 109 - 14100 ASTI** oppure utilizzando il modulo allegato, che dovrà essere debitamente compilato, firmato e spedito tramite A/R all'indirizzo **Casella Postale 109 - 14100 ASTI** oppure inviato tramite email PEC all'indirizzo **vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it**. Il recesso dal contratto Fibra o ADSL comporterà la disattivazione automatica di tutte le opzioni aggiuntive. Il recesso dalle singole opzioni non comporta invece la disattivazione del servizio Fibra o ADSL. In caso di portabilità del numero da altro operatore e di autorizzazione a dare avvio ai processi volti all'attivazione del servizio prima del termine di recesso previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo, qualora la tua comunicazione di recesso giunga oltre il termine entro il quale è ancora tecnicamente possibile interrompere la procedura di portabilità del numero, il rientro presso il precedente operatore o il passaggio verso un nuovo operatore dovrà essere effettuato mediante una nuova procedura di portabilità a tua cura e spese. In caso di ripensamento dovrai restituire la Vodafone Station con le modalità descritte di seguito. In caso di mancata restituzione Vodafone potrà richiedere un contributo di 50 euro commisurato al valore della Vodafone Station ceduta in sconto merce.

Posso recedere dal contratto?

In qualunque momento potrai recedere dal contratto inviando una email PEC all'indirizzo **vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it** oppure una raccomandata A/R all'indirizzo **Casella Postale 109 - 14100 ASTI** oppure inviando il form on line su **vodafone.it** come indicato nelle condizioni generali di contratto. Con il recesso le opzioni attive verranno automaticamente disattivate. Se hai aderito all'opzione Mobile Wi-Fi Extra Dati, qualora il recesso avvenga prima di 48 mesi, continuerai a beneficiare dell'opzione Mobile Wi-Fi ad 1 euro al mese per i mesi residui. Se hai aderito a Mobile Wi-Fi sarai tenuto a corrispondere in un'unica soluzione i corrispettivi residui previsti dall'offerta.

In caso di recesso prima di 48 mesi e di pagamento dilazionato dei contributi di attivazione, dovrai corrispondere in un'unica soluzione le rate residue del contributo di attivazione e, in caso di nuova linea, anche quelle relative al contributo di attivazione di nuova linea. Ti ricordiamo che tutte le offerte Super Internet e IperFibra prevedono una durata contrattuale di 24 mesi con rinnovo a tempo indeterminato, salvo disdetta, e:

- una permanenza contrattuale minima di 24 mesi e un corrispettivo, in caso di recesso anticipato, di 45 euro;
- in caso di disdetta o recesso, una commissione a titolo di costo di disattivazione rispettivamente di 35 euro nel caso di migrazione verso altro operatore, 41 euro sia nel caso di cessazione della linea ADSL sia della linea Fibra.

In caso di recesso prima dei 24 mesi dovrai restituire la Vodafone Station con le modalità descritte di seguito. In caso di mancata restituzione Vodafone potrà richiedere un contributo di 50 euro commisurato al valore della Vodafone Station ceduta in sconto merce.

Come posso restituire la Vodafone Station?

Consegnala gratuitamente presso i Centri di Raccolta autorizzati Vodafone distribuiti sul territorio.

Trovi tutti i dettagli sulla restituzione nella pagina web dedicata all'Assistenza Clienti su **assistenza.vodafone.it/gestione-resi/** o chiamando il **800.093.588**.

Posso mantenere il mio numero, anche se recedo dal contratto?

Puoi mantenere il tuo numero e trasferire la tua linea a un altro gestore facendone richiesta a quest'ultimo tramite il codice di migrazione, che troverai indicato nel tuo conto telefonico. Sarà poi il nuovo operatore a dare esecuzione alla tua richiesta.

Come saranno utilizzati i miei dati personali?

I tuoi dati personali (es. nome, cognome, numero di telefono, traffico effettuato) saranno trattati da Vodafone (Titolare del trattamento) e da eventuali soggetti esterni (Responsabili o Incaricati), nel rispetto delle regole sulla privacy e sicurezza e senza necessità di uno specifico consenso, solo per svolgere tutte le attività necessarie per fornirti un servizio sempre migliore e, se richiesto, per adempiere ad obblighi di legge.

Se hai fornito a Vodafone anche il consenso commerciale, ti ricordiamo che è sempre revocabile telefonicamente chiamando il nostro Servizio Clienti al **190**.

A cosa serve e come compilo il modulo per l'inserimento dei miei dati negli elenchi telefonici?

Il modulo serve a richiedere l'inserimento dei tuoi dati personali negli elenchi telefonici (cartacei o telefonici) e renderli così pubblici.

Puoi scegliere quali dati personali inserire in associazione al tuo numero e cosa si potrà fare con i tuoi dati personali.

Puoi modificare i tuoi dati e i consensi in qualsiasi momento con il modulo che trovi sia sul sito web, sia presso i Punti Vendita. Il modulo va inviato a: **Vodafone Italia S.p.A. - servizio elenco telefonico generale - casella postale 174 via Jervis, 13 - 10015 IVREA**. Conserva copia del modulo che invii a Vodafone.

Trovi la guida alla compilazione sul sito o chiamando da Rete Vodafone gratuitamente il **42713** dalle 8:00 alle 22:00.

Non riesco a inviare i fax, cosa posso fare?

Puoi sottoscrivere il servizio Vodafone Fax che ti consente di inviare e ricevere i fax direttamente via Internet. In abbonamento o a consumo: scegli l'offerta più adatta alle tue esigenze su **fax.vodafone.it**

Ho un problema. Come posso segnalarlo?

Puoi effettuare segnalazioni e ricevere assistenza chiamando il nostro Servizio Clienti al **190**, contattandoci sul sito **vodafone.it** nell'apposita area "Contattaci" o effettuare reclami formali scrivendo alla **Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To)**. Puoi trovare maggiori informazioni nella "Carta del Cliente", disponibile sul sito **vodafone.it**, sezione per il consumatore. Ti ricordiamo inoltre che puoi accedere alle procedure di conciliazione paritetiche predisposte da Vodafone o a quelle presso i Co.Re.Com, secondo le norme vigenti.