



**vodafone**

**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO E  
INFORMATIVE PRIVACY VODAFONE**



## I PRINCIPALI ELEMENTI DEL CONTRATTO

### 1. Oggetto

Queste condizioni generali disciplinano il rapporto tra Vodafone Italia S.p.A. ed il Cliente per la fruizione del servizio di telefonia mobile prepagato. La SIM, una volta attivata, viene abilitata ai servizi di connettività solo a seguito del download della Applicazione "My Vodafone", parte integrante dell'offerta e dei servizi Vodafone sui devices utilizzati per fruire di tali servizi. L'applicazione consente di gestire le offerte Vodafone; a titolo esemplificativo e non esaustivo il Cliente potrà verificare credito, contatori e dettaglio della spesa; effettuare ricariche; attivare e gestire le offerte e interagire in tempo reale con il servizio clienti. La SIM è altresì abilitata alla fruizione dei servizi digitali (cd servizi a valore aggiunto o servizi premium) nonché' dei servizi accessori e supplementari. Su richiesta del Cliente, i servizi digitali, i cui corrispettivi possono essere addebitati sul conto telefonico, possono essere in qualsiasi momento e fin da subito inhibiti attivando il blocco selettivo (cdd barring), all'atto stesso dell'attivazione della SIM o in qualsiasi altro momento, chiamando i tradizionali canali di assistenza di Vodafone. Il Cliente può in ogni momento sapere quali servizi digitali risultano attivi sulla sua SIM e conoscerne in dettaglio i relativi addebiti nell'area del self-care sul sito [servizidigitali.vodafone.it](http://servizidigitali.vodafone.it).

### 2. Disciplina del rapporto

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

- le 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' delle 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 videotelefonia;
- la carta del Cliente che regola principi e standard di qualità dei servizi offerti;
- le condizioni specifiche che di acquisto o di uso di eventuali telefoni, chiavette internet o altri dispositivi hardware in bundle con il servizio telefonico.

Le presenti condizioni generali e le condizioni del piano sono rese note ed opponibili mediante pubblicazione nel sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) e presso i punti vendita Vodafone o con altre adeguate modalità. I documenti ed i dati, in forma elettronica, ivi compresi gli SMS, prodotti e archiviati attraverso i sistemi informatici di Vodafone, fanno piena prova di ogni fatto inerente all'attivazione e alla fruizione della carta SIM.

Il contratto relativo alla carta SIM si conclude con l'Attivazione da parte di Vodafone della carta SIM. Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione di cui all'art. 1327 comma 2, cod.civ. Il contratto relativo alle unità di credito telefonico si conclude con l'Attivazione delle unità di credito telefonico. Ogni rapporto di attivazione e fruizione delle unità di credito telefonico è disciplinato dalle condizioni generali dei piani vigenti nel momento dell'Attivazione dell'ultima unità di credito.

### 3. Unità di Credito telefonico

È possibile attivare su una carta SIM una o più unità di credito telefonico, corrispondenti ad un importo predeterminato. Dell'attivazione viene dato tempestivo avviso mediante SMS. Salvo una diversa richiesta del Cliente, in caso di attivazione di una nuova unità di credito telefonico si presume confermato, se disponibile, il piano telefonico attivo per le precedenti unità di credito telefonico. A seguito della sostituzione del piano inizialmente prescelto, il nuovo piano si applicherà 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 può fruire dei servizi fino alla misura corrispondente all'unità di credito telefonico accreditate, secondo il proprio piano e le condizioni generali dei singoli Servizi. Il Cliente può accettare in ogni momento, presso i sistemi informatici Vodafone, la data di Attivazione e l'importo eventualmente ancora disponibile di unità di credito. Ove, per qualsiasi causa, il Cliente fruisca dei Servizi in misura superiore alle unità di credito disponibili, il corrispettivo dovuto sarà imputato alle Unità successivamente attivate, fatto salvo qualsiasi altro mezzo di legittimo esercizio della pretesa di Vodafone al pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente. In caso di insufficienza dell'unità di credito telefonico, in caso di fallito rinnovo dell'offerta a causa dell'insufficienza del credito telefonico, il servizio sarà parzialmente sospeso e l'offerta potrà essere disattivata, ed il Cliente potrà soltanto ricevere chiamate sul territorio nazionale. Le condizioni dei piani possono prevedere una quantità minima di unità di credito telefonico richiesta per l'attivazione. Nessuna responsabilità è imputabile a Vodafone per il contenuto di messaggi, documenti o di qualsiasi dato trasmesso o frutto 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 inhibire, anche preventivamente, ogni abuso, e limitare, ove possibile, la ricezione di messaggi indesiderati. Le unità di credito telefonico appostate e programmate presso i sistemi informatici non sono soggette ad alcun termine di scadenza per la loro fruizione, ai sensi dell'art. 1, comma 1, L. 40/07. La carta SIM verrà disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi dodici mesi dalla data dell'ultima attivazione di unità di credito telefonico; nell'ultimo mese prima della disattivazione il Cliente potrà solamente ricevere chiamate vocali sul territorio nazionale. La disattivazione della Carta SIM trascorsi 12 mesi dalla data dell'ultima attivazione di unità di credito non comporta la cessazione della numerazione associata, ma solo la sua disattivazione. Il numero di telefono rimane a disposizione del Cliente per i successivi dodici mesi dalla disattivazione della Carta SIM Ricaricabile (e dunque per complessivi ventiquattro mesi dalla data dell'ultima Ricarica), salvi eventuali diversi termini previsti dalle specifiche condizioni del piano telefonico/ opzioni attiva sulla Carta SIM Ricaricabile. Scaduto tale periodo la numerazione non potrà essere riattivata. Le modalità per riattivare la numerazione sono disponibili sul sito Vodafone, nell'Area "Per il Consumatore".

L'attivazione di una nuova unità di credito telefonico estende di dodici mesi il periodo di validità della carta SIM. Alla nuova unità di credito telefonico ed a quelle ancora disponibili si applicano le Condizioni generali e, se non diversamente comunicato, il piano vigente al tempo dell'ultima attivazione.

### 4. Carta SIM

La carta SIM consente di utilizzare i servizi tramite apposito terminale omologato per uso personale attraverso la fruizione delle singole Unità di credito telefonico su di essa di volta in volta attivate il Cliente può attivare unità di credito telefonico sulla carta SIM entro 12 mesi dall'attivazione della SIM. Anche senza l'attivazione di Unità di credito telefonico la SIM 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 senza comportare la cessazione della numerazione associata. Alla consegna della SIM 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 sosponderà la carta: per non perdere il numero telefonico, il Cliente deve associarla ad una nuova SIM entro 30 giorni. La richiesta di sostituzione della SIM non sospende l'obbligo di pagamento in capo al Cliente.

### 5. 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.

### 6. Credito residuo

Fatti salvi i termini di prescrizione ed i casi di uso improprio e/o abuso, l'eventuale credito telefonico non goduto potrà essere restituito al Cliente in equivalente monetario, trasferito su altra carta SIM Vodafone intestata allo stesso Cliente, ovvero, in caso di portabilità del numero, trasferito sull'utenza attivata presso il nuovo operatore. Il credito verrà restituito ovvero trasferito al netto di ricariche

omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica e, ove previsto, al netto del corrispettivo richiesto da Vodafone per la prestazione di restituzione o trasferimento.

Tutti i suddetti casi comportano la perdita di eventuali di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica.

Le condizioni e le modalità della restituzione e del trasferimento sono disponibili sul sito di Vodafone e tramite il Servizio Clienti.

Vodafone si riserva la facoltà di fissare soglie massime al credito cumulabile su una singola utenza, e stabilire altre politiche di prevenzione di uso improprio o abuso, che siano ragionevoli e comunque compatibili con un uso normale del servizio di comunicazione elettronica, e conoscibili tramite il sito Vodafone e tramite Servizio Clienti, ed a sospendere, previa comunicazione al Cliente, le operazioni di restituzione o di trasferimento del credito residuo che siano effettuate per conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi di comunicazione elettronica.

### 7. Servizi di Roaming

Per i servizi di roaming nei paesi dell'Unione Europea, si applicano le previsioni contenute nel Regolamento UE 531/2012 e successive integrazioni.

In particolare, tutte le chiamate e gli SMS inclusi nell'offerta nazionale sono utilizzabili anche in Unione Europea, salvo la facoltà, al ricorrere delle relative condizioni, per Vodafone di applicare le politiche di utilizzo corretto disciplinate dall'articolo 4 del Regolamento di esecuzione (UE) 2016/2286 della Commissione del 15 dicembre 2016.

In particolare, il Cliente dovrà: 1) dimostrare di avere legami stabili con l'Italia (c.d. "stable links") qualora richiesto; 2) essere presente prevalentemente sul territorio nazionale anziché in altri Stati Membri dell'Unione; 3) effettuare traffico nazionale in misura prevalente rispetto al consumo in roaming. Al fine di verificare il rispetto di cui ai punti 2) e 3) i servizi verranno monitorati per un periodo di almeno 4 mesi. In difetto delle condizioni di cui al punto 1) oppure, unitamente, dei punti 2) e 3) il Cliente acconsente che vengano applicate, nei limiti del citato Regolamento, le tariffe nazionali con un sovrapprezzo. Nel caso di piani tariffari con incluso traffico dati, il Cliente potrà effettuare traffico dati negli altri Stati Membri dell'Unione Europea sino alla concorrenza della FUP (Fair Usage Policy) calcolata nel rispetto dell'art 4 comma 2 del Regolamento di esecuzione: al superamento della FUP si applicheranno al solo traffico dati le tariffe nazionali con un sovrapprezzo.

Sarà possibile consultare le tariffe ed i sovrapprezzi sul sito [vodafone.it](http://vodafone.it).

Per i paesi Extra EU, saranno applicate le tariffe per i servizi di Roaming previste dal proprio piano tariffario, come indicato nei materiali informativi dedicati all'offerta e sul sito [vodafone.it](http://vodafone.it). Nelle rotte aeree e marittime anche nazionali è possibile chiamare, navigare e inviare SMS secondo le tariffe a consumo previste e consultabili su [voda.it/estero](http://voda.it/estero).

Il Cliente può scegliere in qualsiasi momento un fornitore alternativo di Servizi di roaming diverso da Vodafone, che saranno forniti sotto forma di pacchetto da qualsiasi fornitore alternativo o di Servizi dati in roaming che saranno forniti direttamente sulla rete ospitante da un fornitore alternativo di roaming. Per maggiori info vai sul sito [vodafone.it](http://vodafone.it), Area Per il Consumatore.

### 8. Servizio Soglia Spesa Dati

Al fine di assicurare al Cliente un puntuale controllo della spesa relativa al servizio dati, Vodafone, come previsto dal Regolamento Europeo N. 531/2012 e s.m.i. e dalla Delibera n. 326/10/CONS, interromperà il servizio dati al raggiungimento di una determinata soglia di spesa effettuata dal Cliente (Servizio Soglia Spesa Dati). La soglia di spesa comprende sia il traffico dati nazionale sia quello effettuato all'estero in modalità roaming, pertanto entrambe tali tipologie di traffico contribuiranno al raggiungimento della soglia (traffico non incluso in opzioni e/o offerte attive). Il Servizio Soglia Spesa Dati è attivato automaticamente. La soglia iniziale è predeterminata da Vodafone ed è sempre modificabile dal Cliente, che potrà scegliere soglie diverse tra quelle disponibili oltre alla disattivazione del Servizio Soglia Spesa Dati. Il Cliente verrà informato tramite SMS o tramite una finestra di "pop up" sui device diversi da Smartphone al raggiungimento dell'80% e del 100% della soglia e della conseguente interruzione della navigazione. La modifica e/o la disabilitazione del Servizio Soglia Spesa Dati, possono essere effettuati in qualunque momento, mediante accesso del Cliente alla sua area personale via web e tramite Servizio Clienti. La soglia potrà essere sbloccata per il rinnovo in corso e la navigazione riattivata in qualsiasi momento dal Cliente, secondo le modalità indicate da Vodafone; il Cliente si impegna a corrispondere a Vodafone i corrispettivi previsti per il traffico effettuato successivamente allo sblocco della soglia, senza formulare contestazioni in merito alla modalità di sblocco. Vodafone in caso di sblocco della soglia con conseguente riattivazione della navigazione, avviserà in ogni caso il Cliente, per informarlo del predetto sblocco. Dopo lo sblocco della soglia definita per il servizio Soglia Spesa Dati, Vodafone informerà il Cliente tramite un SMS o tramite una finestra di "pop up" sui device diversi da Smartphone al raggiungimento di due ulteriori soglie di spesa relative ai dati pari a 200€ giornalieri e 600€ settimanali (c.d. "Servizio Alert").

### Corretto utilizzo dei servizi

#### 9. Caratteristiche dei servizi

Per la migliore fruizione dei servizi da parte del Cliente, Vodafone mette a sua disposizione, attraverso il sito, l'area "190 Fai da te", l'Applicazione "My Vodafone", i numeri verdi ed il servizio clienti, una serie di strumenti informativi (quali ad esempio filtri/barring 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/disattivazione di opzioni e promozioni.

### 10. 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 di comunicazione elettronica per i quali le SIM sono state attivate. In caso di inosservanza dei predetti principi, Vodafone si riserva, previa comunicazione al Cliente, di (i) interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi, anche limitando la velocità di connessione, ivi inclusi la restituzione e il trasferimento del credito, di opzioni o promozioni, e 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 rescoso gratuito). Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato. È incompatibile con l'uso personale ogni uso della SIM in apparecchi diversi dai terminali omologati, uso che è consentito nei limiti delle disposizioni dell'art. 11 che segue. È in ogni caso vietata qualsiasi attività di trasformazione del traffico e l'inserimento delle SIM in apparati di comunicazione in grado di ri-originarie e terminare le chiamate.

### 11. Attivazione del Piano AnyTime con l'uso di apparati diversi dal Terminale

L'uso di Apparati Call center è consentito unicamente con il Piano AnyTime. AnyTime è attivato automaticamente nel caso in cui dai sistemi informatici di Vodafone risulti l'uso anche temporaneo di una o più carte SIM in apparati di comunicazione diversi dal terminale, ovvero il traffico telefonico risulterà superare il profilo standard descritto nell'articolo "Uso personale e abuso". In tale caso si applicano alla carta/alle carte SIM ed a tutti i numeri ad esse associati le condizioni economiche del Piano AnyTime o del diverso piano telefonico in quel momento ad esso sostituito e/o attivabile. Il Cliente può rifiutare la modalità di attivazione automatica del piano AnyTime inviando un fax al n. 800.034642 entro 7 giorni dalla data di attivazione della SIM o della prima unità di credito telefonico successiva all'entrata in vigore delle presenti condizioni generali. In tal caso, le carte SIM potranno essere inserite unicamente nel terminale e rimane fermo anche il divieto di uso di Apparati Call center. Il Cliente può sottoscrivere per il servizio di roaming internazionale, gratuitamente, in qualsiasi momento e senza condizioni o restrizioni relative ad altri elementi del contratto e la Euro Tariff per servizi voce, sms e dati.

### 12. 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 attivazione del contratto. Al solo fine di evitare la congestione della rete e di garantirne comunque l'integrità e la sicurezza, Vodafone nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione



all'uso intenso 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 gestione e priorizzazione 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 ricezione trasmisiva 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 modifi care 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.

#### 13. Comunicazioni

Tutte le comunicazioni a Vodafone debbono essere indirizzate al servizio clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA.

#### 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. Il Cliente può inoltre accedere alle procedure di conciliazione paritetiche predisposte da Vodafone o a quelle presso i Co.Re.Com, secondo le norme vigenti.

#### Modifiche ed altre vicende del contratto

##### 15. Modifiche del contratto

Ferma la disciplina dell'art. 2, nel corso di uno stesso rapporto contrattuale Vodafone ha facoltà di modificare le Condizioni generali, le Condizioni generali dei Servizi ed i Piani telefonici con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e secondo le modalità previste dalla delibera 519/15/CONS, privilegiando forme di comunicazione individuali in base all'utilizzo ed alla tipologia del servizio che subisce variazioni, per i seguenti motivi:

(i) per sopravvenute esigenze tecniche, gestionali ed economiche di carattere generale, quali, a titolo esemplificativo, ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione;

(ii) per mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico e/o su aspetti tecnici e gestionali del Servizio e/o mutamenti non prevedibili delle condizioni strutturali del mercato;

(iii) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione delle Carte SIM e per aggiornamenti resi necessari al fine di assicurare il corretto uso delle stesse e dei Servizi alla luce dell'evoluzione dei profili di traffico contrari all'uso lecito e personale dei servizi come disciplinato in relazione a fenomeni abusivi e/o fraudolenti.

In tutti i suddetti casi, il Cliente ha facoltà di recedere o di passare ad altro operatore senza alcuna penalità secondo le modalità previste dalla delibera 519/15/CONS e meglio specificate attraverso i diversi canali di contatto quali il sito [www.vodafone.it](http://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. Recesso del Cliente e diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo

Il Cliente può recedere in ogni momento dal contratto, fatto salvo un preavviso minimo di trenta giorni, mediante raccomandata a/r, PEC, compilando il form online disponibile su [voda.it](http://voda.it), contattando telefonicamente il Servizio Clienti 190 o compilando il modulo in uno dei punti vendita Vodafone. La richiesta deve pervenire completa di fronte e retro del documento di identità del richiedente. In caso di recesso non è previsto alcun costo di disattivazione o di recesso anticipato. In caso di Contratto stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà recedere senza alcuna penalità inviando una Raccomandata con avviso di ricevimento al Servizio Clienti Vodafone c/o Casella Postale 190 – 10015 IVREA o alla Casella Postale 109 – 14100 Asti, o una PEC all'indirizzo [vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it) entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto o 14 giorni dalla eventuale consegna di beni, salvo che l'esecuzione del contratto non sia iniziata con il consenso del Cliente e la conseguente accettazione della perdita del diritto di recesso.

Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, il Cliente potrà utilizzare, entro gli stessi termini, anche l'apposito modulo, reso disponibile anche sul sito [www.vodafone.it](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 o PEC, 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 i beni dovranno essere consegnati al corriere nello stato originario di conservazione.

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

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

2 L'uso si considera personale quando rispetta almeno tre dei seguenti parametri: a) traffico giornaliero uscente sviluppato per Carta SIM non superiore a 160 minuti; b) traffico mensile uscente sviluppato per Carta SIM non superiore a 1250 minuti; c) traffico giornaliero in uscita verso la rete Vodafone non superiore all'80% del traffico co giornaliero uscente complessivo; d) rapporto tra traffico giornaliero uscente complessivo e traffi co giornaliero entrante complessivo non superiore a 4.

Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce e sms verso tutti senza soglie di minuti e/o di sms, in via meramente presuntiva e senza che ciò comporti alcun automaticismo 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 traffi co voce o sms entrante da altri operatori non deve essere superiore a 3 (tre).

Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico dati incluso illimitato per visualizzare solo contenuti audiovisivi o altri contenuti che sulla base delle condizioni dell'offerta attivata non concorrono al consumo dei Giga, in via meramente presuntiva e senza che ciò comporti alcun automaticismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento, l'uso si considera lecito e corretto, e quindi personale se viene rispettato il seguente parametro:

- il traffico dati giornaliero per visualizzare contenuti audiovisivi o gli altri contenuti che sulla base delle condizioni dell'offerta attivata non concorrono al consumo dei Giga, non deve superare per tre giorni consecutivi il 90% del traffi co dati complessivo effettuato in ciascuna giornata. Per i piani, opzioni e/o promozioni per smartphone che prevedono traffico dati incluso illimitato, in via meramente presuntiva ma non esauriente e senza che ciò comporti alcun automaticismo nell'applicazione delle misure previste per il loro superamento, l'uso del servizio non si considera lecito e corretto se, in presenza di volumi di traffico mensili anomali e almeno superiori al doppio della media di consumo di clienti con offerte omogenee o analoghe, non sono rispettati uno o più dei seguenti parametri:

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

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

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

Il superamento di detti parametri consente a Vodafone di monitorare il traffi co 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 Svizzera, Turchia Albania, e, per le offerte RED, in USA l'uso si considera personale quando:

- il cliente non effettua il servizio telefonico in roaming in un numero di giorni superiore a 31 (trentuno) su un periodo complessivo di 60 giorni consecutivi.

In caso di superamento di tale soglia Vodafone potrà applicare le tariffe base voce, SMS e dati previste in Europa in ottemperanza al Regolamento Europeo N. 531/2012 e s.m.i.



#### Art. 1) – DEFINIZIONE E TIPO DI OFFERTA

Le presenti condizioni disciplinano le offerte ricaricabili che prevedono quali sistemi di pagamento l'addebito su carta di credito o su conto corrente (di seguito "Offerta") come condizioni particolari dell'Offerta Ricaricabile Vodafone per i Clienti Privati ed integrano le Condizioni Generali di Contratto per il Servizio Mobile Prepagato. L'Offerta prevede la fruizione di una quantità predeterminata di servizi di comunicazione elettronica (di seguito "Servizio") da pagarsi mediante attivazione ricorrente di quantità di traffico telefonico (Unità di Credito Telefonico) secondo tagli di ricarica corrispondenti al costo addebitato periodicamente dell'Offerta prescelta dal Cliente (Ricarica). In prossimità della scadenza ricorrente dell'Offerta, il Cliente riceverà un messaggio informativo riguardo l'imminente rinnovo automatico che lo stesso potrà sempre rifiutare. In caso di rifiuto l'Offerta verrà disattivata. In caso di attivazione di diversi servizi l'addebito potra` essere in giorni diversi.

#### Art. 2) – ATTIVAZIONE DELL'OFFERTA E CONTRIBUTO DI ATTIVAZIONE

L'attivazione dell'Offerta è condizionata alla valutazione dell'affidabilità creditizia del Cliente aderente 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, 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. L'Offerta prevede un contributo di attivazione una tantum scontato in fase di attivazione e che verrà addebitato solo qualora il Cliente receda dall'Offerta o disattivi la SIM prima di aver effettuato l'importo minimo di ricariche previsto dai dettagli dall'Offerta.

#### Art. 3) – ADDEBITO AUTOMATICO DELL'OFFERTA

L'Offerta prevede il rinnovo automatico mediante l'addebito alla scadenza del periodo di rinnovo di una Ricarica di importo pari al costo dell'Offerta, da pagarsi mediante addebito sulla carta di credito o sul conto corrente indicati nella sezione Modalità di Pagamento. Pertanto potranno essere esclusi da tale metodo di pagamento tutti i costi diversi dal costo dell'Offerta, quali costi per servizi addizionali. 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.

Qualora l'addebito sulla carta di credito ovvero sul conto corrente non dovesse andare a buon fine ovvero il Cliente debba pagare per servizi diversi da quelli inclusi nell'Offerta (Es: servizi digitali di terze parti, traffico oltreoglia), l'addebito del costo ricorrente dell'Offerta verrà effettuato sulle altre Unità di Credito Telefonico presenti sulla SIM. In caso di indisponibilità delle suddette Unità di Credito Telefonico, l'Offerta verrà sospesa e successivamente disattivata ove persista la situazione debitaria.

#### Art. 4) – MODALITÀ DI PAGAMENTO E RICARICA RICORRENTE

Con l'attivazione dell'Offerta il Cliente richiede sin d'ora a Vodafone che l'acquisto della Ricarica, predeterminata e ricorrente, di valore corrispondente al costo di attivazione e rinnovo dell'Offerta, avvenga ad una scadenza temporale concomitante al rinnovo dell'Offerta. Tali Ricariche ricorrenti saranno addebitate sulla carta di credito ovvero sul conto corrente indicati nella Sezione Metodo di Pagamento. Qualora il Cliente abbia già indicato, per servizi o contratti diversi, un diverso metodo di pagamento, l'attivazione dell'Offerta con l'indicazione di un nuovo metodo di pagamento comporterà il cambiamento dei precedenti a favore della nuova Carta di Credito o dell'addebito su conto corrente indicati nella Sezione Metodo di Pagamento.



## I PRINCIPALI ELEMENTI DEL CONTRATTO

### 1. Oggetto

Queste condizioni generali disciplinano il rapporto fra Vodafone Italia S.p.A. ed il Cliente per la fruizione dei servizi di telefonia mobile di Vodafone in abbonamento.

La SIM, una volta attivata, viene abilitata ai servizi di connettività accessibili a seguito del download della Applicazione "My Vodafone", parte integrante dell'offerta e dei servizi Vodafone sui devices utilizzati per fruire di tali servizi. L'applicazione consente di gestire le offerte Vodafone; a titolo esemplificativo e non esaustivo il Cliente potrà verificare credito, contatori e dettaglio della spesa; visualizzare la fattura; attivare e gestire le offerte e interagire in tempo reale con il servizio clienti. La SIM è altresì abilitata alla fruizione dei servizi digitali (cd servizi a valore aggiunto o servizi premium) nonché dei servizi accessori e supplementari. Su richiesta del Cliente, i servizi digitali, i cui corrispettivi possono essere addebitati sul conto telefonico, possono essere in qualsiasi momento e fin da subito inibiti attivando il blocco selettivo (cd barring), all'atto stesso dell'attivazione della SIM o in qualsiasi altro momento, chiamando i tradizionali canali di assistenza di Vodafone. Il Cliente può in ogni momento sapere quali servizi digitali risultano attivi sulla sua SIM e conoscerne in dettaglio i relativi addebiti nell'area del self-care sul sito servizidigitali.vodafone.it.

### 2. Documenti collegati

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

- dalle condizioni del piano e di eventuali opzioni e/o promozioni, scelti dal Cliente per la fruizione del servizio telefonico, che consente di fare e ricevere chiamate vocali e SMS nel territorio nazionale e 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 videotelefonia
- la carta del Cliente, che regola principi e standard di qualità dei servizi offerti;
- le condizioni specifiche di acquisto o di uso di eventuali telefoni, chiavette internet o altri dispositivi hardware in bundle col servizio telefonico.

### 3. Conclusione del contratto

Il Cliente potrà concludere il contratto consegnando o inviando la Proposta di abbonamento a Vodafone tramite i canali preposti oppure a distanza (a titolo esemplificativo: per mezzo di registrazione vocale della conversazione telefonica o via web). I contratti stipulati a distanza si intenderanno immediatamente conclusi. Il Cliente potrà sottoporre a Vodafone la proposta di abbonamento, indicando il piano prescelto. L'accettazione della Proposta è condizionata alla valutazione dell'affidabilità creditizia del Cliente da parte di Vodafone, da compiersi mediante l'esame di dati provenienti da archivi privati gestiti da società autorizzate all'erogazione di servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi al cui accesso il Cliente dà autorizzazione a Vodafone alla sottoscrizione del contratto, da registri pubblici contenenti informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni 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. L'accettazione della Proposta potrà essere sottoposta ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei Servizi e del numero di SIM attivate per ciascun Cliente, all'utilizzo di specifici che modalità di pagamento (carta di credito e domiciliazione bancaria) e alla verifica delle stesse tramite richiesta alla banca presso la quale il Cliente ha richiesto la domiciliazione dei pagamenti la conferma della correttezza dei dati forniti, al preventivo ed integrale adempimento di ogni precedente obbligazione verso Vodafone anche per servizi, fissi 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; risultati civilmente incapace; risultati a qualsiasi titolo inadempiente verso Vodafone; non fornisca le garanzie previste dal successivo art. 11; risultato iscritto nell'elenco dei protesti o assoggettato a procedure esecutive; sia sottoposto a fallimento od altre procedure concorsuali o risultati inadempiente nei confronti di istituti di credito.

### 4. Durata

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

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

### 5. Caratteristiche, smarrimento, furto o manomissione della SIM

La SIM consente di utilizzare i servizi tramite apposito terminale. Alla consegna della SIM sono comunicati al Cliente i codici di sicurezza (PIN e PUK). La SIM resta di proprietà di Vodafone. Il Cliente è responsabile dell'uso della sua SIM, anche da parte di terzi. Il Cliente deve dare immediata comunicazione a Vodafone dell'eventuale smarrimento, furto o sospetto di manomissione della SIM e Vodafone sosponderà 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.

### 7. Servizi di Roaming

Per i servizi di roaming nei paesi dell'Unione Europea, si applicano le previsioni contenute nel Regolamento UE 531/2012 e successive integrazioni. In particolare, tutte le chiamate e gli SMS inclusi nell'offerta nazionale sono utilizzabili anche in Unione Europea, salvo la facoltà, al ricorrere delle relative condizioni, per Vodafone di applicare le politiche di utilizzo corretto disciplinate dall'articolo 4 del Regolamento di esecuzione (UE) 2016/2286 della Commissione del 15 dicembre 2016.

In particolare, il Cliente dovrà: 1) dimostrare di avere legami stabili con l'Italia (c.d. "stable links") qualora richiesto; 2) essere presente prevalentemente sul territorio nazionale anziché in altri Stati Membri dell'Unione; 3) effettuare traffico nazionale in misura prevalente rispetto al consumo in roaming. Al fine di verificare il rispetto di cui ai punti 2) e 3) i servizi verranno monitorati per un periodo di almeno 4 mesi. In difetto delle condizioni di cui al punto 1) oppure, unitamente, dei punti 2) e 3) il Cliente acconsente che vengano applicate, nei limiti del citato Regolamento, le tariffe nazionali con un sovrapprezzo. Nel caso di piani tariffari con incluso traffico dati, il Cliente potrà effettuare traffico dati negli altri Stati Membri dell'Unione Europea sino alla concorrenza della FUP (Fair Usage Policy) calcolata nel rispetto dell'art 4 comma 2 del Regolamento di esecuzione: al superamento della FUP si applicheranno al solo traffico dati le tariffe nazionali con un sovrapprezzo.

Sarà possibile consultare le tariffe ed i sovrapprezzi sul sito vodafone.it.

Per i paesi Extra EU, saranno applicate le tariffe per i servizi di Roaming previste dal proprio piano tariffario, come indicati nei materiali informativi dedicati all'offerta e sul sito vodafone.it. Nelle rotte aree e marittime anche nazionali è possibile chiamare, navigare e inviare SMS secondo le tariffe a consumo previste e consultabili sul voda.it/estero.

Il Cliente può scegliere in qualsiasi momento un fornitore alternativo di Servizi di roaming diverso da Vodafone, che saranno forniti sotto forma di pacchetto da qualsiasi fornitore alternativo o di Servizi dati in roaming che saranno forniti direttamente sulla rete ospitante da un fornitore alternativo di roaming. Per maggiori info vai sul sito vodafone.it, Area Per il Consumatore.

### 8. Servizio Soglia Spesa Dati

Al fine di assicurare al Cliente un puntuale controllo della spesa relativa al servizio dati, Vodafone, come previsto dal Regolamento Europeo N. 531/2012 e s.m.i. e dalla Delibera n. 326/10/CONS, interromperà il servizio dati al raggiungimento di una determinata soglia di spesa effettuata dal Cliente (Servizio Soglia Spesa Dati). La soglia di spesa comprende sia il traffico dati nazionale sia quello effettuato all'estero in modalità roaming, pertanto entrambe tali tipologie di traffico contribuiranno al raggiungimento della soglia (traffico non incluso in opzioni e/o offerte attive). Il Servizio Soglia Spesa Dati è attivato automaticamente. La soglia iniziale è predeterminata da Vodafone ed è sempre modificabile dal Cliente, che potrà scegliere soglie diverse tra quelle disponibili oltre alla disattivazione del Servizio Soglia Spesa Dati. Il Cliente verrà informato tramite SMS o tramite una finestra di "pop up" sui device diversi da Smartphone al raggiungimento dell'80% e del 100% della soglia e della conseguente interruzione della

navigazione. La modifica e/o la disabilitazione del Servizio Soglia Spesa Dati, possono essere effettuati in qualunque momento, mediante accesso del Cliente alla sua area personale via web e tramite Servizio Clienti. La soglia potrà essere sblocata per il rinnovo in corso e la navigazione riattivata in qualsiasi momento dal Cliente, secondo le modalità indicate da Vodafone; il Cliente si impegna a corrispondere a Vodafone i corrispettivi previsti per il traffico effettuato successivamente allo sblocco della soglia, senza formulare contestazioni in merito alla modalità di sblocco. Vodafone in caso di sblocco della soglia con conseguente riattivazione della navigazione, avviserà in ogni caso il Cliente, per informarlo del predetto sblocco. Dopo lo sblocco della soglia definita per il servizio Soglia Spesa Dati, Vodafone informerà il Cliente tramite un SMS o tramite una finestra di "pop up" sui device diversi da Smartphone al raggiungimento di due ulteriori soglie di spesa relative al traffico dati pari a 200€ giornalieri e 600€ settimanali (c.d. "Servizio Alert").

### Corretto utilizzo dei servizi

#### 9. Caratteristiche dei servizi

Per la migliore fruizione dei servizi da parte del Cliente, Vodafone mette a sua disposizione, attraverso il sito, l'area "190 Fai da te", l'applicazione "My Vodafone", i numeri verdi ed il servizio clienti, una serie di strumenti informativi (filtri all'accesso verso specifici siti, inclusi meccanismi di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili), di controllo spesa (contatori, avvisi sulla spesa) e di attivazione/disattivazione di opzioni e promozioni.

#### 10. Uso personale e 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, anche limitando la velocità di connessione la prestazione dei servizi, di opzioni o promozioni o di (ii) applicare previa comunicazione al Cliente le condizioni economiche del piano "Anytime" o di altro piano che risulti conforme a tale specifico utilizzo del servizio (in questo ultimo caso il Cliente avrà la possibilità di esercitare il diritto di recesso gratuito) o di (iii) applicare, qualora il cliente si trovi fuori dall'Unione Europea e non risulti attiva alcuna opzione e/o offerta per i servizi telefonici internazionali (chiamate verso numerazioni estere e/o in roaming all'estero al Cliente, le condizioni economiche del piano "Tutto facile Basic" in caso di superamento dei parametri di uso personale del traffico co roaming).

Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato. È in ogni caso vietata qualsiasi attività di trasformazione del traffico e l'inserimento delle SIM in apparati di comunicazione in grado di ri-originarie e terminare le chiamate.

#### 11. Misure di gestione del traffico e funzionamento dei servizi

I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto. Al solo fine di evitare la congestione della rete e di garantire comunque l'integrità e la sicurezza, Vodafone nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). I dettagli su queste misure e i relativi aggiornamenti sono sempre resi disponibili nella sezione dedicata del sito e nelle singole offerte. Inoltre, in situazioni di alto traffico, quando il carico delle risorse radio e degli elementi di rete è particolarmente elevato ed è possibile che si verifichino casi di congestione della rete, entrano in funzione i meccanismi di priorità del traffico (cd classi di servizio). Tutte le informazioni sulla gestione e priorizzazione del traffico e sulla classe di servizio associata alle offerte è disponibile sul sito www.vodafone.it, Area "Per il Consumatore", Sezione dedicata alla Carta del Cliente e alle informazioni tecniche. Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Vodafone nei seguenti casi: imperfetta ricetrasmissione 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 di SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente; forza maggiore. Vodafone può modificare le caratteristiche tecniche dei servizi per esigenze tecniche e/o organizzative e per guasti o manutenzione straordinaria, informandone il Cliente. In caso di guasto alla rete dipendente da caso fortuito o forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Vodafone potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso. In tali casi, non sono imputabili a Vodafone perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

#### Pagamenti e Comunicazioni

##### 12. Pagamenti e fatturazione

Ai sensi dell'art. 1 del Decreto Legislativo del 5 agosto 2015, n. 127, a far data dall'entrata in vigore del Decreto Legislativo stesso, le fatture originali saranno inviate al Sistema di Intercambio 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), che rientrano nella categoria di produttore agricolo (di cui all'art. 34, comma 6, del DPR 26 ottobre 1972, n. 633), potranno visualizzare e scaricare le fatture elettroniche nell'area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate.

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

Inoltre, in aggiunta alla fattura originale di cui sopra, Vodafone invierà al Cliente una copia della fattura elettronica non avente valore fiscale (di seguito "fattura non fiscale"). Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo dei servizi e relative imposte e tasse, secondo le condizioni del piano prescelto. Il pagamento sarà richiesto mediante invio, in esemplare unico, anche elettronico, della fattura non fiscale di cui sopra, che si intende ricevuta dopo 10 giorni dalla sua spedizione all'indirizzo di fatturazione indicato dal cliente, esonerando Vodafone da ogni conseguenza di abuso da parte di terzi. Alla conclusione del contratto, la fattura non fiscale sarà:

(i) messa a disposizione in formato elettronico sul sito web www.vodafone.it e su App MyVodafone. Il Cliente verrà avvisato della disponibilità della fattura non fiscale a mezzo di posta elettronica, sms o con altro strumento equivalente; (ii) inviata per posta ordinaria in formato cartaceo qualora il Cliente paghi mediante bollettino postale, nel caso di adesione ad offerte che prevedono questo metodo di pagamento, oppure abbia scelto tale modalità di invio oppure qualora il processo di validazione dell'indirizzo di posta elettronica non sia andato a buon fine. Nei casi di invio della fattura non fiscale in formato cartaceo è previsto l'addebito di un importo pari a 2 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di spedizione.

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

Qualora il cliente scelga la modalità definita "E-mail", la fattura non fiscale verrà inviata al Cliente in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente nell'apposita sezione della proposta di abbonamento. L'invio della fattura non fiscale via e-mail è disponibile nel caso in cui il Cliente paghi con carta di credito o addebito su conto corrente.

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'upo 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;



ii) 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'intituto 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 ha cadenza bimestrale, in base all'offerta sottoscritta. In casi particolari legati ad un consumo anomalo di traffico o comunque in presenza di importi particolarmente ed insolitamente elevati rispetto ai consumi abituali del Cliente o rispetto ad un utilizzo anomalo secondo quanto previsto dall'art. 10, Vodafone al fine di limitare il più possibile il rischio di insolenza del Cliente potrà applicare una cadenza di fatturazione di durata inferiore a quella bimestrale e comunque superiore a 10 (dieci) giorni. Salvi i casi previsti dall'art. 13, le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione o la risoluzione del Contratto. In caso di reclamo presentato dal cliente, i servizi non verranno sospesi sino alla definizione del reclamo. Conformemente a quanto previsto dalla delibera 179/03/CSP Vodafone potrà addebitare al Cliente i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incipiente 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 titolo di rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente; d) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi di gestione sostenuti in caso di impossibilità di accensione della domiciliazione sul conto corrente bancario/postale o sulla carta di credito indicata dal Cliente alla sottoscrizione del contratto. Gli importi di tali costi saranno pubblicati nella sezione "Sito del consumatore" del sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti da Vodafone.

#### 13. Deposito cauzionale e garanzia

Alla sottoscrizione della proposta o nel corso del rapporto, Vodafone può richiedere un importo equo, in base al corrispettivo dovuto per la fruizione dei servizi, non produttivo di interessi, quale garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente pari a 100 Euro in caso di pagamento con bollettino postale o pari a 50 Euro in caso di pagamento tramite addebito su conto corrente. In caso di irregolarità e/o ritardi nei pagamenti, e/o superamento del limite massimo di fruizione del servizio contrattualmente pattuito, Vodafone potrà richiedere al Cliente un adeguamento di tale somma. Tale importo verrà restituito per intero, in caso di recesso dal contratto ovvero passaggio al pagamento tramite carta di credito. Verrà restituito l'importo di €50 in caso di domiciliazione bancaria. In caso di estinzione del contratto per causa non imputabile al Cliente Vodafone provvederà a restituire al Cliente le somme versate in base al presente articolo entro 90 giorni, previa compensazione con i propri crediti verso il Cliente.

#### 14. Omesso pagamento

Salvo quanto previsto dal successivo art. 14, qualora il pagamento non sia intervenuto entro il termine pattuito, Vodafone può: dopo 15 giorni sospendere il servizio ad eccezione delle chiamate di emergenza; dopo 45 giorni sospendere integralmente i servizi; dopo 60 giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 del c.c (con effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente). È salvo il diritto di Vodafone al recupero dei corrispettivi non pagati e dei beni consegnati al Cliente, al risarcimento del danno ed alla corresponsione da parte del Cliente di un'indennità di mora calcolata in base alla legge. Con le medesime modalità, Vodafone si riserva la facoltà di sospendere il servizio o risolvere il Contratto qualora il Cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti di Vodafone, anche per servizi, fissi o mobili diversi da quello oggetto del presente contratto, erogati da Vodafone con qualsiasi marchio commerciale.

#### 15. Reclami sulla fatturazione

In caso di reclamo del Cliente per addebiti presenti in fattura, il pagamento dell'importo contestato può essere speso 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 convenienti, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Vodafone esaminerà il reclamo e, in caso di rigetto, fornirà risposte entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondata, Vodafone provvederà a riacreditare gli importi non dovuti eventualmente applicando gli indennizzi previsti dalla Carta del Cliente e dalle norme vigenti.

#### 16. Reclami e conciliazioni

Il Cliente può ricevere assistenza ed effettuare segnalazioni attraverso il sito o chiamando il servizio clienti. Il Cliente può, inoltre, effettuare reclamo secondo le modalità previste dalla carta del Cliente disponibile presso qualsiasi Punto vendita Vodafone e presso il sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it). Il cliente può inoltre accedere alle procedure di conciliazione paritetiche predisposte da Vodafone o a quelle presso il Co.Re.Com, secondo le norme vigenti.

#### 17. Comunicazioni

Il Cliente è tenuto ad aggiornare Vodafone su qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati identificativi. Tutte le comunicazioni inviate da Vodafone all'ultimo indirizzo, fisico o telematico, reso noto dal Cliente si considereranno da questo conosciute. Tutte le comunicazioni a Vodafone debbono essere indirizzate al servizio clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA oppure alla Casella Postale 109, Asti, salvo disponibilità di canali alternativi. Salvo prova contraria, nei rapporti tra Cliente e Vodafone i documenti, anche in forma elettronica, prodotti dai sistemi informativi Vodafone fanno piena prova.

#### Modifiche ed altre vicende del contratto

##### 18. Modifiche del contratto

Ferra la disciplina dell'art. 2, nel corso di uno stesso rapporto contrattuale Vodafone ha facoltà di modificare le Condizioni generali, le Condizioni generali dei Servizi ed i Piani Telefonici con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e secondo le modalità previste dalla delibera 519/15/CONS, privilegiando forme di comunicazione individuali in base all'utilizzo ed alla tipologia del servizio che subisce variazioni, per i seguenti motivi:

- (i) per sopravvenute esigenze tecniche, gestionali ed economiche di carattere generale, quali, a titolo esemplificativo, ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione;
  - (ii) per mutamenti 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](http://www.vodafone.it) ed il Servizio Clienti. Decorsi trenta giorni senza che il Cliente abbia richiesto il recesso, il contratto proseguirà alle nuove condizioni.

Il Cliente può sempre richiedere modifiche al proprio contratto (ad esempio cambio di piano), salvi i limiti e le compatibilità dei servizi specifici.

#### 19. Cessione del contratto

Il Cliente non potrà trasferire il contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturenti, senza l'espresso consenso di

Vodafone. In ogni caso, il cedente non è liberato dalle proprie obbligazioni verso Vodafone. Vodafone potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi derivanti dal contratto, garantendo l'adempimento delle relative obbligazioni da parte del cessionario e lasciando impaginudicati i diritti del cliente.

#### 20. Recesso del Cliente e diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo

Il Cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata a/r o PEC, compilando il form online disponibile su [voda.it](http://voda.it), contattando telefonicamente il Servizio Clienti 190 o compilando il modulo in uno dei punti vendita Vodafone, salvo il pagamento di eventuali corrispettivi previsti dal contratto che ha sottoscritto. La richiesta deve pervenire completa di fronte e retro del documento di identità del richiedente. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata. In caso di Contratto stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà recedere senza alcuna penalità inviando una Raccomandata con avviso di ricevimento al Servizio Clienti Vodafone c/o Casella Postale 190 – 10015 NREA o alla Casella Postale 109 – 14100 Asti o una PEC all'indirizzo [vodacommitel@pocert.vodafone.it](mailto:vodacommitel@pocert.vodafone.it), entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto o 14 giorni dalla eventuale consegna di beni, salvo che l'esecuzione del contratto non sia iniziata con il consenso del Cliente e la conseguente accettazione della perdita del diritto di recesso.

Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, il Cliente potrà utilizzare, entro gli stessi termini, anche l'apposito modulo, reso disponibile anche sul sito [www.vodafone.it](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 o PEC di recesso o, ai sensi dell'art.4, di disdetta del contratto, Vodafone provvederà, ove sia stato consegnato uno o più beni al Cliente, a contattarlo per concordare un appuntamento con un corriere espresso incaricato da Vodafone per la restituzione dell'apparecchio telefonico. Resta inteso che l'apparecchio dovrà essere consegnato al corriere nello stato originario di conservazione. In caso di recesso anticipato Vodafone richiederà al Cliente il pagamento delle eventuali rate residue del terminale in un'unica soluzione o, a scelta del Cliente, rateizzate con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, oltre alla restituzione totale o parziale degli sconti beneficiari in modo equo e proporzionale alla durata residua dell'eventuale promozione. Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Trasparenza tariffaria sul sito [voda.it](http://voda.it). Ti ricordiamo inoltre che in caso di recesso per modifica contrattuale continui a pagare le rate residue con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, a meno che tu richieda di pagare in un'unica soluzione.

#### 21. Disdetta e recesso di Vodafone

Vodafone può comunicare disdetta al Cliente a mezzo raccomandata a/r con un preavviso di 60 giorni del contratto. Vodafone ha facoltà di recedere dal contratto in ogni momento e con effetto immediato nei seguenti casi: i) blocco della carta di credito; ii) impossibilità di perfezionare la disposizione permanente di addebito diretto sul conto corrente bancario/postale o revoca della stessa disposizione d'addebito diretto; iii) inadempimento, anche solo parziale, o ritardo nell'adempimento agli obblighi di comunicazione previsti all'art. 17; iv) ipnepito 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.

#### 22. 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.

2 L'uso si considera personale quando rispetta almeno tre dei seguenti parametri: a) traffico giornaliero uscente sviluppato per Carta SIM non superiore a 160 minuti; b) traffico mensile uscente sviluppato per Carta SIM non superiore a 1250 minuti; c) traffico giornaliero in uscita verso la rete Vodafone non superiore all'80% del traffico giornaliero uscente complessivo; d) rapporto tra traffico giornaliero uscente complessivo e traffico giornaliero entrante complessivo non superiore a 4 (quattro).

Per i piani opzioni e/o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce e sms verso tutti sotto soglie di minuti e/o di sms, in via meramente presuntiva e senza che ciò comporti alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento, l'uso si considera lecito e corretto e quindi personale se vengono rispettati entrambi i seguenti parametri:

- il traffico giornaliero voce o sms uscente complessivo verso altri operatori non deve superare il 60% del traffico totale voce o sms uscente;

- il rapporto tra il traffico giornaliero voce o sms uscente verso altri operatori e il traffico voce o sms entrante da altri operatori non deve essere superiore a 3 (tre).

Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico dati incluso illimitato per visualizzare solo contenuti audiovisivi o altri contenuti che sulla base delle condizioni dell'offerta attivata non concorrono al consumo dei Giga, in via meramente presuntiva e senza che ciò comporti alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento, l'uso si considera lecito e corretto, e quindi personale se viene rispettato il seguente parametro:

- il traffico dati giornaliero per visualizzare contenuti audiovisivi o gli altri contenuti che sulla base delle condizioni dell'offerta attivata non concorrono al consumo dei Giga, non deve superare per tre giorni consecutivi il 90% del traffico dati complessivo effettuato in ciascuna giornata. Per i piani, opzioni e/o promozioni per smartphone che prevedono traffico dati incluso illimitato in via meramente presuntiva ma non esauritiva e senza che ciò comporti alcun automatismo nell'applicazione delle misure previste per il loro superamento, l'uso del servizio non si considera lecito e corretto se, in presenza di volumi di traffico mensili anomali e almeno superiori al doppio della media di consumo di clienti con offerte omogenee o analoghe, non sono rispettati uno o più dei seguenti parametri:

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

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

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

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

Inoltre in caso di traffico effettuato in roaming in USA, Svizzera, Turchia e Albania, l'uso si considera personale quando:

- il cliente non effettua il servizio telefonico in roaming in un numero di giorni superiore a 31 (trentuno) su un periodo complessivo di 60 giorni consecutivi.

In caso di superamento di tale soglia Vodafone, oltre all'applicazione delle condizioni economiche del piano *Tutto Facile Basic*, potrà applicare le tariffe base voce, SMS e dati previste in Europa in ottemperanza al Regolamento Europeo N. 531/2012 e s.m.i.

## CONDIZIONI PARTICOLARI PER L'OFFERTA VODAFONE CASA 4G

Le presenti condizioni disciplinano l'offerta Vodafone Casa 4G come condizioni particolari dell'offerta mobile abbonamento Vodafone ed integrano le Condizioni Generali di Contratto per il Servizio Mobile Vodafone in Abbonamento.

In caso di adesione all'offerta Vodafone Casa 4 G a distanza o fuori dai locali commerciali, il router Mobile "Wi-Fi" sarà ceduto a titolo gratuito in sconto merce al Cliente da Vodafone. L'offerta Vodafone Casa 4 G, con il router Mobile "Wi-Fi" ceduto al Cliente a titolo gratuito in sconto merce, prevede, oltre ad un costo di attivazione pari a 10 euro, una permanenza minima di 24 mesi con un corrispettivo di euro 50 in caso di recesso anticipato.

#### Vodafone Italia S.p.A.

Società del Gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico  
[www.vodafone.it](http://www.vodafone.it)

#### Sede legale: Via Jervis, 13

10015 Ivrea (TO) - Italia

Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017  
 Partita IVA 08539010010 - REA 974956

**Art. 1) Ambito di applicazione**

L'adesione all'offerta a rate è riservata ai Clienti Vodafone che abbiano concluso:

- (i) un contratto di abbonamento per il servizio mobile in abbonamento (di seguito, il Contratto d'Abbonamento) o
- (ii) un contratto di tipo prepagato per il servizio mobile prepagato (di seguito, il Contratto Prepagato) o
- (iii) nel caso di scelta di un piano per la fruizione di un servizio telefonico fisso, un contratto per il servizio ADSL e di connettività wireless (il Contratto ADSL) o per il servizio di telefonia vocale erogato tramite rete radiomobile (il Contratto Telefono fisso) e
- (iv) con domicilio fiscale in Italia che risultino titolari di Carta di Credito emessa in Italia che non sia destinata ad un utilizzo esclusivamente elettronico.

**Art. 2) Conclusione del Contratto – Oggetto del Contratto**

2.1 Aderendo all'Offerta il Cliente acquista un terminale fra quelli resi disponibili di volta in volta da Vodafone ed è tenuto a corrispondere a Vodafone il prezzo, senza interessi, ripartito nel numero di rate indicato nel modulo di adesione.

2.2 Le presenti condizioni regolano, per quanto applicabili, anche le offerte in versione abbonamento che prevedono una cessione a titolo gratuito in sconto di merce di un terminale a fronte della permanenza della SIM in Vodafone per un numero minimo di mesi.

2.3 In caso di sottoscrizione di un Contratto di Abbonamento o di un Contratto Prepagato:

- a) con sottoscrizione del Piano "Casa Edition" e dell'offerta telefono dedicata;
- b) con sottoscrizione del Piano "RED Maxi" e dell'offerta telefono dedicata;
- c) con sottoscrizione del Piano "RED Start" e dell'offerta telefono dedicata;
- d) con sottoscrizione di uno dei piani della famiglia "Tutto Facile" e dell'offerta telefono dedicata;
- e) con sottoscrizione del Piano "Facile Special Edition iPhone" e dell'offerta telefono dedicata;
- f) con sottoscrizione di uno dei piani della famiglia "Smart+" e dell'offerta telefono dedicata;
- g) con sottoscrizione di un qualsiasi Piano Abbonamento diverso dai precedenti e dell'offerta Telefono dedicata;
- h) o in caso di sottoscrizione di un Contratto Telefono fisso con adesione al Piano "offerta Vodafone telefono fisso" con contestuale portabilità in Vodafone del numero geografico;
- i) o in caso di sottoscrizione di un Contratto ADSL con adesione a un qualsiasi Piano abbonamento ADSL;
- j) o in caso di sottoscrizione di un Piano abbonamento Dati e dell'offerta minipc o tablet o terminale dedicata.

Il Cliente si obbliga al pagamento del corrispettivo mensile se previsto dal Piano e dell'eventuale rata mensile indicata nel modulo di adesione all'offerta per un numero di mesi, pari a quanto indicato nella sezione "Offerta" alla voce "rate mensili" del modulo di adesione a decorrere dalla data di adesione a fronte del quale godrà delle particolari condizioni tariffarie agevolate i prAviste. Allo stesso obbligo di pagamento dei corrispettivi mensili è sottoposto il Cliente che sottoscriva una promozione tariffaria per il traffico dati nel caso di adesione ad un'offerta con minipc o tablet per il periodo indicato nella sezione "Offerta" del presente modulo.

2.4 L'attivazione dell'offerta è condizionata alla valutazione dell'affidabilità creditizia del Cliente che Vodafone compierà 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 aderendo all'offerta, la consultazione di registri pubblici contenenti informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli al Cliente (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e informazioni statistiche anche tratte dagli archivi stessi di Vodafone. L'accettazione della proposta potrà essere sottoposta inoltre ad eventuali limitazioni dell'utilizzo del servizio e del numero di SIM attivate per ciascun Cliente; all'utilizzo di specifiche 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 qualora il proponente 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, risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito.

**Art. 3) Autorizzazioni addebito su carta di credito**

3.1 Il Cliente autorizza Vodafone ad addebitare le rate mensili relative all'acquisto del terminale di cui all'art. 2 e gli eventuali ulteriori importi dovuti in base al presente contratto in via continuativa, salvo buon fine, sulla carta di credito comunicata dal Cliente all'atto di adesione all'Offerta ed indicato nel modulo di adesione (di seguito, la Carta). Il Cliente prende atto che: (i) la presente autorizzazione permanente di addebito comporta l'impegno di comunicare con immediatezza a Vodafone i seguenti eventi:

- A) variazione della data di scadenza della Carta;
- B) variazione del numero della Carta;
- C) venir meno del rapporto contrattuale che disciplina il possesso e l'uso della Carta;
- e che (ii) l'autorizzazione non è esclusivamente riferita alla Carta indicata, ma si applicherà automaticamente alle eventuali carte di credito che dovessero essere in possesso di Vodafone. Il Cliente si obbliga a comunicare a Vodafone ogni variazione dei dati della Carta di credito di cui alla lettera A), B) e C) contattando il Servizio Clienti e fornendo:

- 1. il numero di telefono collegato all'Offerta;
- 2. il numero della Carta in uso in precedenza;
- 3. i dati della nuova Carta (numero e data scadenza).

Con la sottoscrizione del modulo di adesione, il Cliente autorizza espressamente Vodafone in caso di mancata comunicazione dei dati di cui al presente articolo ad addebitare gli importi dovuti sulla base del presente Contratto su altro strumento di pagamento (Addebito Diretto su c/c, Carta di Credito) eventualmente comunicato a Vodafone per il pagamento di somme dovute all'adesione da parte del Cliente ad altre offerte e/o servizi.

3.2 Qualora la banca non autorizzasse la domiciliazione del contratto sul conto corrente fornito dal Cliente, Vodafone avrà facoltà di addebitare gli importi dovuti su altro strumento di pagamento (Addebito Diretto su c/c o Carta di Credito) comunicato a Vodafone dal cliente o dalla banca per il pagamento di corrispettivi oggetto di altri contratti in essere tra il medesimo Cliente e Vodafone.

**Art. 4) Recesso e risoluzione del Contratto accessorio al Contratto Prepagato – Sospensione del servizio per omesso pagamento**

4.1 Il presente Contratto si intenderà risolto al verificarsi di uno qualunque dei seguenti eventi:

- a) disattivazione della Carta SIM (di seguito, la Carta SIM) corrispondente al numero di telefono indicato nel modulo "offerte a rate" per qualunque causa avvenuta (a merito titolo esemplificativo e non esaustivo, scadenza della Carta SIM, richiesta di portabilità del numero);
- b) il venir meno del rapporto contrattuale che disciplina il possesso e l'uso della Carta;
- c) mancata comunicazione a Vodafone della variazione del numero e/o della variazione della Carta;
- d) mancato pagamento di una o più rate del terminale.

Nei casi di cui al presente paragrafo il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Vodafone tutte le rate mancanti, immediatamente ed in un'unica soluzione o, a scelta, rateizzate con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto. Nel caso di cui alla lettera d) e nel caso di mancato pagamento delle rate residue Vodafone si riserva la facoltà, in alternativa a quanto sopra indicato, di risolvere il presente Contratto unilateralmente e di diritto, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., prima che sia trascorso un numero di mesi pari a quanto indicato nella sezione offerta alla voce "rate mensili" del modulo, decorsi 10 (dieci) giorni dal preavviso comunicato al Cliente a mezzo di lettera raccomandata. Ove Vodafone si avvalga di tale facoltà, gli effetti della risoluzione retroagiranno alla data di conclusione del presente Contratto e Vodafone pertanto tornerà in proprietà del terminale, con diritto della stessa di trattenere o richiedere il pagamento delle rate dovute dal Cliente fino al momento della risoluzione del contratto da parte di Vodafone, a titolo di corrispettivo per l'uso del terminale. Il recesso dal presente Contratto potrà essere esercitato con le medesime modalità indicate nel Contratto d'Abbonamento o nel Contratto ADSL o nel Contratto Telefono Fisso.

Nei casi di cui alla lettera d) che precede, Vodafone ha inoltre facoltà dopo 15 giorni dall'omesso pagamento di sospendere il servizio oggetto del Contratto Prepagato ad eccezione delle chiamate di emergenza; dopo 45 giorni sospendere integralmente i servizi oggetto del Contratto Prepagato e dopo 60 giorni di risolvere di diritto il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

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; e) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi sostenuti per l'emissione e la gestione del pagamento con bollettino postale in caso di mancata comunicazione dei dati di pagamento e di impossibilità di addebitare gli importi dovuti su altro strumento di pagamento domiciliato (Addebito Diretto su c/c o Carta di Credito). Gli importi di tali costi saranno pubblicati nella sezione "Sito del consumatore" del sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti da Vodafone.

4.2 Con l'acquisto di un terminale con SIM ricaricabile, il Cliente prende atto che potrà beneficiare del servizio di rateizzazione mensile e dell'eventuale sconto sulla rata mensile per il pagamento del telefono, a condizione di mantenere attiva per tutta la durata dell'offerta la SIM.

In caso di disattivazione della SIM, disattivazione del servizio di Ricarica Automatica o passaggio da Ricarica Automatica "a tempo" a Ricarica Automatica "a soglia" (ovvero in caso di recesso prima della scadenza del vincolo corrente), il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Vodafone tutte le rate mancanti, immediatamente ed in un'unica soluzione o, a scelta, continuando a pagare con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto.

Inoltre, ove previsto, Vodafone potrà richiedere al Cliente la restituzione totale o parziale degli sconti beneficiati in modo equo e proporzionale alla durata residua dell'eventuale promozione.

In caso di recesso anticipato Vodafone richiederà al Cliente il pagamento delle eventuali rate residue del terminale in un'unica soluzione o, a scelta del Cliente, rateizzate con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, oltre alla restituzione totale o parziale degli sconti beneficiati in modo equo e proporzionale alla durata residua dell'eventuale promozione. Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Trasparenza tariffaria sul sito [voda.it](http://voda.it). Ti ricordiamo inoltre che in caso di recesso per modifica contrattuale continui a pagare le rate residue con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, a meno che tu richieda di pagare in un'unica soluzione.

**Art. 5) Recesso e risoluzione del Contratto accessorio al Contratto di Abbonamento o dal Contratto ADSL o dal Contratto Telefono Fisso**

5.1 Ad integrazione di quanto contenuto nel Contratto d'Abbonamento o nel Contratto ADSL o nel Contratto Telefono fisso, il contratto si intenderà parimenti risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. qualora il Cliente non adempia a:

- le obbligazioni previste sub art. 3.1 (i) lettere A) e B) che precede;
- l'obbligo del puntuale pagamento di ciascuna rata del terminale entro il termine essenziale di scadenza della stessa.

**5.2 Nei casi di:**

- risoluzione o recesso anticipato dal Contratto di Abbonamento e/o dal presente contratto prima che sia trascorso un numero di mesi pari a quanto indicato nella sezione "L'offerta" alla voce "rate mensili" del presente modulo;
- disattivazione anticipata della promozione tariffaria per il traffico dati nel caso di adesione ad un'offerta con minipc, tablet, Internet Key o Mobile Wi-Fi;
- sottoscrizione di un'offerta con canone inferiore rispetto a quella sottoscritta;

Vodafone potrà richiedere al Cliente la restituzione totale o parziale degli sconti beneficiati in modo equo e proporzionale alla durata residua dell'eventuale promozione con una logica decrescente ogni 3 mesi, oltre al pagamento delle eventuali rate residue del terminale in un'unica soluzione o rateizzate con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, tutto ciò fatto salvo il maggior danno subito da Vodafone.

5.3 Il Cliente che abbia aderito alla offerta di cui all'art. 2.2 fatta eccezione per il sub 2.2 n), che effettua, prima del termine di durata minima del contratto, una disattivazione o un cambio del piano, un recesso dal Contratto di Abbonamento o Ricaricabile, oppure una disattivazione della SIM Ricaricabile o della SIM Abbonamento per qualunque motivo, è obbligato, oltre al pagamento delle eventuali rate residue del terminale in un'unica soluzione o, a scelta, rateizzate con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, alla restituzione totale o parziale degli sconti beneficiati che saranno richiesti da Vodafone in modo equo e proporzionale alla durata residua dell'eventuale promozione.

Il Cliente che abbia aderito all'offerta di cui all'art. 2.2 n), che effettua, prima del termine di durata minima del contratto, una disattivazione o un cambio del piano, un recesso dal Contratto di Abbonamento o dal Contratto ADSL o dal Contratto Telefono Fisso, al pagamento delle eventuali rate residue del terminale in un'unica soluzione o a scelta, rateizzate con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto.

5.4 Il Contratto si intenderà parimenti risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. (i) a seguito del mancato pagamento di una o più rate del terminale o di uno o più contributi mensili previsti dal piano scelto entro il termine essenziale di scadenza del pagamento; (ii) qualora il Cliente non sia più comunque direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il presente Contratto. Nei casi di cui al presente paragrafo sub i) e ii) che precedono il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Vodafone, immediatamente ed in un'unica soluzione, tutte le rate mancanti, fatto salvo il maggior danno eventualmente subito da Vodafone. Vodafone si riserva la facoltà, in alternativa a quanto indicato nel periodo che precede, di risolvere il presente Contratto unilateralmente e di diritto, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., prima che sia trascorso un numero di mesi pari a quanto indicato nella sezione offerta del modulo alla voce "rate mensili", decorsi 10 (dieci) giorni dal preavviso comunicato al Cliente a mezzo di lettera raccomandata. Ove Vodafone si avvalga di tale facoltà, gli effetti della risoluzione retroagiranno alla data di conclusione del presente contratto e Vodafone pertanto tornerà in proprietà del terminale, con diritto della stessa di trattenere o richiedere il pagamento delle rate dovute dal Cliente fino al momento della risoluzione del contratto da parte di Vodafone, a titolo di corrispettivo per l'uso del terminale. Il recesso dal presente Contratto potrà essere esercitato con le medesime modalità indicate nel Contratto d'Abbonamento o nel Contratto ADSL o nel Contratto Telefono Fisso.

5.5 L'offerta Internet Sempre Tutto New è soggetta a vincolo contrattuale per il periodo indicato nella sezione "offerta" del modulo "offerte a rate" con corrispettivo disciplinato all'art 5.2 per ciascuna delle due SIM associate. L'offerta è attivabile su tutti gli Smartphone ad eccezione dei modelli con rata a 9 euro ogni mese abbinati al piano Stile Libero New. Il corrispettivo per recesso anticipato per SIM è previsto nel caso di recesso del Contratto di Abbonamento cui è causalmente collegata l'offerta a rate. In caso di disattivazione della sola SIM secondaria inserita nella MiniPc (o tablet) l'importo del corrispettivo per recesso anticipato è regolamentato al punto 5.2.

**Art. 6) Accessorietà del Contratto**

Stante la sua natura accessoria, la durata ed efficacia del presente Contratto resta condizionata alla durata ed efficacia del Contratto d'Abbonamento, rispettivamente del Contratto Prepagato o del Contratto ADSL o del Contratto Telefono Fisso.

Pertanto la cessazione del Contratto d'Abbonamento o del Contratto Prepagato o rispettivamente del Contratto ADSL o del Contratto Telefono Fisso a qualunque titolo avvenuta comporta la sospensione dell'efficacia del presente Contratto e la sua automatica risoluzione.

**Art. 7) Disciplina del Rapporto**

Per tutto quanto non previsto dal presente contratto, si applicheranno le disposizioni previste dal Contratto d'Abbonamento o dal Contratto Prepagato o rispettivamente del Contratto ADSL o del Contratto Telefono Fisso o dal Codice Civile relativo al contratto di compravendita.

**Art. 8) Attivazione opzione BlackBerry**

Per il telefono BlackBerry, l'attivazione del Servizio offerta a Rate con sottoscrizione dei piani "Smart" e "RED" prevede l'attivazione gratuita dell'Opzione BlackBerry.

Questa Opzione non attiva una tariffa promozionale ma abilita il terminale a inviare e ricevere le e-mail, utilizzare i servizi di messaggeria istantanea, scaricare i dati e le applicazioni. Per utilizzare questi servizi è consigliabile attivare anche la Mobile Internet. L'opzione BlackBerry è disattivabile chiamando il numero gratuito 42070.

**Art. 9) Attivazione automatica della promozione Internet per offerta tablet**

Per i clienti che attivano un'offerta Internet su un piano dati Internet Abbonamento o un piano voce abbonamento, sottoscrivendo il servizio Offerta a Rate con tablet, sarà attivata in automatico la promozione indicata nella sezione "Tipo Offerta" nel box "Offerta". La promozione è valida esclusivamente per navigazione Internet effettuata in Italia. Al termine del periodo di tempo pari al numero di mesi indicato nella sezione offerta alla voce "rate mensili" del modulo "offerta a rate", le promozioni si intenderanno automaticamente rinnovate ogni mese alle medesime condizioni.

In caso di disattivazione della promozione il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo per recesso anticipato di cui all'art. 5.3.

**Art. 1) Ambito di applicazione**

L'adesione all'offerta a Rate/Incluso con Addebito Diretto su c/c è riservata ai Clienti Vodafone che  
(i) abbiano sottoscritto  
(i) un contratto per il servizio mobile in abbonamento (di seguito, il Contratto di Abbonamento) o  
(ii) nel caso di scelta di un piano per la fruizione di un servizio telefonico fisso, un contratto per il servizio ADSL e di connettività wireless (il Contratto ADSL) o per il servizio di telefonia vocale erogato tramite rete radiomobile (il Contratto Telefono fisso)  
(iii) un contratto di tipo prepagato per il servizio mobile prepago (di seguito, il Contratto Prepago) e  
(iv) con domicilio fiscale in Italia che risultino titolari di un conto corrente bancario o postale sul quale verranno addebitati i corrispettivi dovuti in base al presente contratto.

L'Offerta è regolata dalle presenti condizioni di adesione (di seguito, il Contratto) causalmente collegate al Contratto Di Abbonamento o, nel caso di scelta di un piano per la fruizione di un servizio telefonico fisso, rispettivamente al Contratto ADSL o al Contratto Telefono Fisso o al Contratto Prepago.

**Art. 2) Conclusione del Contratto – Oggetto del Contratto**

**2.1** Aderendo all'offerta il Cliente acquista un terminale fra quelli di volta in volta resi disponibili da Vodafone ed è tenuto a corrispondere a Vodafone il prezzo, senza interessi, ripartito nel numero di rate indicato nella sezione "Offerta" alla voce "rate mensili" del modulo di adesione. Il Cliente prende atto ed accetta che non è possibile sottoscrivere più di un'offerta a Rate/Incluso sullo stesso numero mobile.

**2.2** Le presenti condizioni regolano, per quanto applicabili, anche le offerte in versione abbonamento che prevedono una cessione a titolo gratuito in sconto merce di un terminale a fronte della permanenza della SIM in Vodafone per un numero minimo di mesi.

**2.2 In caso di sottoscrizione di un Contratto di Abbonamento o di un Contratto Telefono fisso o di un Contratto Prepago:**

- a) con sottoscrizione del Piano "Casa Edition" e dell'offerta telefono dedicata;
- b) con sottoscrizione del Piano "RED Maxi" e dell'offerta telefono dedicata;
- c) con sottoscrizione del Piano "RED Start" e dell'offerta telefono dedicata;
- d) con sottoscrizione di uno dei piani della famiglia "Tutto Facile" e dell'offerta telefono dedicata;
- e) con sottoscrizione di uno dei piani della famiglia "Smart+" e dell'offerta telefono dedicata;
- f) con sottoscrizione di un qualsiasi Piano Abbonamento diverso dai precedenti e dell'offerta Telefono dedicata;
- g) o in caso di sottoscrizione di un Contratto Telefono fisso con adesione al Piano "Vodafone telefono fisso" con contestuale portabilità in Vodafone del numero geografico;
- h) o in caso di sottoscrizione di un Contratto ADSL con adesione a un qualsiasi Piano abbonamento ADSL;
- i) o in caso di sottoscrizione di un Piano abbonamento Dati e dell'offerta minipc o tablet o terminale dedicata.

Il Cliente si obbliga al pagamento del corrispettivo mensile se previsto dal Piano e dell'eventuale rate mensile indicata nel modulo di adesione all'offerta per un numero di rate mensili, pari a quanto indicato nella sezione "offerta" alla voce "rate mensili" del modulo di adesione a decorrere dalla data di adesione a fronte del quale godrà delle particolari condizioni tariffarie agevolate previste. Allo stesso obbligo di pagamento del corrispettivo mensile è sottoposto il Cliente che sottoscriva una promozione tariffaria per il traffico dati nel caso di adesione ad un'offerta con minipc o tablet per il periodo indicato nella sezione "offerta" del presente modulo.

**2.4** L'attivazione dell'offerta è condizionata alla valutazione dell'affidabilità creditizia del Cliente che Vodafone compierà 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 aderendo all'offerta, la consultazione di registri pubblici contenenti informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli al Cliente (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e informazioni statistiche anche tratte dagli archivi stessi di Vodafone. L'accettazione della proposta potrà essere sottoposta inoltre ad eventuali limitazioni dell'utilizzo del servizio 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 qualora il proponente 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, risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito.

**Art. 3) Autorizzazione addebito su conto corrente**

**3.1** Il Cliente autorizza Vodafone ad addebitare le rate mensili relative all'acquisto del terminale di cui all'art. 2 e gli ulteriori importi dovuti in base al presente Contratto in via continuativa, salvo buonfine, sul conto corrente bancario o postale comunicato dal Cliente all'atto di adesione all'offerta.

**3.2** Qualora la banca non autorizzasse la domiciliazione del contratto sul conto corrente fornito dal Cliente, Vodafone avrà facoltà di addebitare gli importi dovuti su altro strumento di pagamento (Addebito Diretto su c/c o Carta di Credito) comunicato a Vodafone dal cliente o dalla banca per il pagamento di corrispettivi oggetto di altri contratti in essere tra il medesimo Cliente e Vodafone.

**Art. 4) Recesso e risoluzione**

**4.1** Il Cliente che abbia aderito all'offerta di cui all'art. 2.2 fatta eccezione per il sub 2.2 m) che effettua, prima del termine di durata minima del contratto, una disattivazione o un cambio del piano, un recesso dal Contratto di Abbonamento o dal Contratto Prepago, oppure una

disattivazione della SIM Abbonamento per qualunque motivo, oltre al pagamento delle eventuali rate residue del terminale in un'unica soluzione o, a scelta, rateizzate con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, alla restituzione totale o parziale degli sconti beneficiati che saranno richiesti da Vodafone in modo equo e proporzionale alla durata residua dell'eventuale promozione con una logica decrescente ogni 3 mesi.

Il Cliente che abbia aderito all'offerta di cui all'art. 2.2 m), che effettua, prima del termine di durata minima del contratto, una disattivazione o un cambio del piano, un recesso dal Contratto di Abbonamento o dal Contratto ADSL o dal Contratto Telefono Fisso, oltre al pagamento delle eventuali rate residue del terminale in un'unica soluzione o, a scelta, rateizzate con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, alla restituzione totale o parziale degli sconti beneficiati che saranno richiesti da Vodafone in modo equo e proporzionale alla durata residua dell'eventuale promozione.

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 incipienza 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 titolo di 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; e) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi sostenuti per l'emissione e la gestione del pagamento con bollettino postale in caso di mancata comunicazione dei dati di pagamento e di impossibilità di addebitare gli importi dovuti su altro strumento di pagamento domiciliato (Addebito Diretto su c/c o Carta di Credito). Gli importi di tali costi saranno pubblicati nella sezione "Sito del consumatore" del sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it). e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti da Vodafone.

**4.2** Ad integrazione di quanto contenuto nel Contratto di Abbonamento o nel Contratto ADSL o dal Contratto Telefono Fisso o nel Contratto Prepago, il Contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c.

(i) a seguito del mancato pagamento di una o più rate del terminale o di uno o più corrispettivi mensili previsti dal piano scelto entro il termine essenziale di scadenza del pagamento, (ii) qualora il Cliente non sia più comunque direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il presente Contratto. Nei casi di cui al presente paragrafo sub i) e ii) che precedono Vodafone potrà richiedere al Cliente la restituzione totale o parziale degli sconti beneficiati in modo equo e proporzionale alla durata residua dell'eventuale promozione, oltre al pagamento delle eventuali rate residue del terminale in un'unica soluzione o rateizzate con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, tutto ciò fatto salvo il maggior danno subito da Vodafone. Vodafone si riserva la facoltà, in alternativa a quanto indicato nel periodo che precede, di risolvere il presente Contratto unilateralmente e di diritto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., prima che sia trascorso un numero di mesi pari a quanto indicato nella sezione offerta del modulo di adesione alla voce "rate mensili" del presente modulo, decorsi 10 (dieci) giorni dal preavviso comunicato al Cliente a mezzo di lettera raccomandata.

Ove Vodafone si avvalga di tale facoltà, gli effetti della risoluzione retroaggeranno alla data di conclusione del presente Contratto e Vodafone pertanto tornerà in proprietà del terminale, con diritto della stessa di trattenere o richiedere il pagamento delle rate dovute dal Cliente fino al momento della risoluzione del Contratto da parte di Vodafone, a titolo di corrispettivo per l'uso del terminale. Il recesso dal presente Contratto potrà essere esercitato con le medesime modalità indicate rispettivamente nel Contratto d'Abbonamento, nel Contratto ADSL, nel Contratto Prepago o nel Contratto Telefono Fisso.

**Art. 5) Accessorietà del Contratto**

Stante la sua natura accessoria, la durata ed efficacia del presente Contratto resta condizionata alla durata ed efficacia del Contratto di Abbonamento o rispettivamente del Contratto ADSL o del Contratto Telefono Fisso o del Contratto Prepago. Pertanto la cessazione del Contratto di Abbonamento o del Contratto ADSL o del Contratto Telefono Fisso o del Contratto Prepago a qualunque titolo avvenuta comporta la sospensione dell'efficacia del presente contratto e la sua automatica risoluzione.

**Art. 6) Disciplina del Rapporto**

Per tutte quanto non previsto dal presente Contratto, si applicheranno le disposizioni previste dal Contratto di Abbonamento o rispettivamente del Contratto ADSL o del Contratto Telefono Fisso o dal Contratto Prepago e dal Codice Civile relative al contratto di compravendita.

**Art. 7) Attivazione opzione BlackBerry**

Per il telefono BlackBerry, l'attivazione del Servizio Offerta a Rate con sottoscrizione dei piani "Smart" e "RED" prevede l'attivazione gratuita dell'Opzione BlackBerry. Questa Opzione non attiva una tariffa promozionale ma abilita il terminale a inviare e ricevere le e-mail, utilizzare i servizi di messaggeria istantanea, scaricare i dati e le applicazioni. Per utilizzare questi servizi è consigliabile attivare anche la Mobile Internet. L'opzione BlackBerry è disattivabile chiamando il numero gratuito 42070.

**Art. 8) Attivazione automatica della promozione Internet per offerta tablet**

Per i clienti che attivano un'offerta Internet su un piano dati Internet Abbonamento o un piano voce abbonamento, sottoscrivendo il servizio Offerta a Rate per tablet, sarà attivata in automatico la promozione indicata nella sezione "Tipo Offerta" nel box "Offerta". La promozione è valida esclusivamente per navigazione Internet effettuata in Italia. Al termine del periodo di tempo pari al numero di mesi indicato nella sezione offerta alla voce "rate mensili" del modulo "Offerta a rate", le promozioni si intenderanno automaticamente rinnovate ogni mese alle medesime condizioni. In caso di disattivazione della promozione il cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo per recesso anticipato (di cui all'art.6.3 del presente modulo).

**AUTORIZZAZIONE ALL'ADDEBITO**

Il debitore autorizza Poste Italiane Sp.A. o la Banca presso la quale è aperto il c/c identificato dall'IBAN sopra riportato ad addebitare sul c/c stesso, nella data di scadenza indicata dall'Azienda creditrice, tutti gli addebiti diretti inviati dalla stessa Azienda creditrice e contrassegnati con le coordinate dell'Azienda creditrice su riportate (o aggiornate d'iniziativa dell'Azienda), a condizione che vi siano sul c/c da addebitare disponibilità sufficienti al momento dell'esecuzione dell'operazione di addebito.

Il debitore ha facoltà di recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese, dal presente accordo,

mediante revoca dell'autorizzazione. Poste Italiane Sp.A. o la Banca del debitore ha facoltà di recedere

dal presente accordo con un preavviso non inferiore a due mesi, da darsi mediante comunicazione scritta,

fatte salve eventuali ulteriori disposizioni previste nel Contratto di conto corrente. Il debitore prende atto che sono applicate le condizioni già indicate nel medesimo contratto di conto corrente, in precedenza sottoscritto fra il debitore e Poste Italiane Sp.A. o la sua Banca, o in mancanza le condizioni rese pubbliche presso gli sportelli di Poste Italiane Sp.A. o della Banca e tempo per tempo vigenti.

Per quanto non esplicitamente previsto dal presente accordo, sono applicabili "le norme del contratto di conto corrente" o le "Condizioni Contrattuali" del conto Banco Posta, di cui il presente accordo forma parte integrante.

**CONDIZIONI DI SOTTOSCRIZIONE DEI PIANI TELEFONICI CON PERMANENZA CONTRATTUALE MINIMA E CORRISPETTIVO PER RECESSO ANTICIPATO**

Se sei già cliente Vodafone (conversione da ricaricabile ad abbonamento o cambio piano verso uno dei piani della famiglia RED) verrà applicato un contributo iniziale di 29 euro.



Le presenti Condizioni Generali di Contratto e le Condizioni Generali predisposte da Kippy S.r.l. per l'acquisto del Localizzatore, disciplinano i termini e le condizioni di fornitura Vodafone del servizio "Kippy for Vodafone" (di seguito il "Servizio") e il suo utilizzo da parte del cliente finale, previa lettura e accettazione integrale del presente Contratto. L'accesso e l'utilizzo del Servizio, ne presuppone quindi l'integrale conoscenza e la piena accettazione da parte del cliente.

## 1. DEFINIZIONI

Le Parti prendono atto che il significato attribuito alle definizioni contenute nel Contratto è il seguente:  
Carta SIM: acronimo di Subscriber Identity Module. È costituita da un'applicazione eseguita su una particolare Smart card denominata UICC, nella quale è conservato l'identificativo unico del terminal della SIM e che permette ad un terminale di comunicare con la rete radiomobile.  
Cliente/i: persona fisica o giuridica che ha aderito al Contratto richiedendo la fornitura del Servizio.

Contratto: le presenti Condizioni Generali di Contratto, in ogni sua parte, ivi inclusi l'allegato A e le Condizioni Generali predisposte da Kippy S.r.l..

Dispositivo compatibile: dispositivo del Cliente che consente l'accesso e l'utilizzo del Servizio (telefoni mobili Android, iOS e Windows Phone).

Fornitori dell'App: società, anche diverse da Vodafone, che consentono il download dell'Applicazione Kippy for Vodafone (di seguito la "App") sui dispositivi compatibili. Ad esempio, nel caso di smartphone iOS, Android, Windows Phone, Apple Inc., Google e Windows consentono, attraverso "App Store", "Google Play Store" e "Microsoft Store", di effettuare il download dell'App.

Localizzatore: prodotto commercializzato da Vodafone, che utilizza i sistemi satellitari GPS, Glonass, SBAS per rilevare la posizione e trasmetterla, attraverso la rete radiomobile GPRS, ai sistemi informatici di Vodafone.

Parti: indistintivamente il Cliente e Vodafone.

Servizio "Kippy for Vodafone" o per brevità Servizio: l'insieme delle funzionalità che consentono al Cliente di utilizzare il Dispositivo compatibile per controllare uno o più Localizzatori Kippy for Vodafone, previa adesione e accettazione del presente Contratto.

App "Kippy for Vodafone" o per brevità App: il software usato sul Dispositivo compatibile del Cliente per accedere alle funzionalità del Servizio.

Software, che identifica il Cliente che accede al Servizio e rende possibile la comunicazione bidirezionale tra Localizzatori e applicazioni Kippy for Vodafone App.

## 2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2.1. Il Servizio consente ai Clienti che hanno aderito di utilizzare il loro Dispositivo compatibile per controllare uno o più Localizzatori. In particolare, il Cliente potrà fruire delle seguenti funzionalità:

- a) visualizzare su una mappa digitale la posizione del suo Localizzatore;
- b) controllarne il percorso;
- c) ricevere avvisi relativi alla velocità;
- d) ricevere avvisi relativi alla mancanza di movimento prolungato;
- e) ricevere avvisi quando un Localizzatore si avvicina o si allontana da una area geografica;
- f) ricevere avvisi tecnici, quali batteria scarica e spegnimento;
- g) abilitare altri soggetti, a loro volta Clienti del Servizio e previo loro esplicito consenso, a controllare i propri Localizzatori.

2.2. La descrizione completa delle caratteristiche del Servizio e di tutte le sue funzionalità sono anche disponibili consultando la relativa sezione del sito internet [www.voda.it/kippyforvodafone](http://www.voda.it/kippyforvodafone).

## 3. LOCALIZZATORI

3.1. Il Cliente si impegna ad utilizzare i Localizzatori solo su animali e cose ed esclusivamente per gli scopi connessi alla fruizione del Servizio impegnandosi a non manometterli nemmeno in caso di malfunzionamento degli stessi.

3.2. Per utilizzare il Localizzatore, il Cliente aderisce al Servizio che ha durata e caratteristiche espressamente indicate nell'offerta commerciale il cui materiale informativo è disponibile nei negozi Vodafone e consultabile sul sito [www.voda.it/kippyforvodafone](http://www.voda.it/kippyforvodafone)

3.3. Per attivare il Servizio sul Localizzatore il Cliente dovrà registrare tramite la App il numero seriale univoco riportato sull'etichetta identificativa stampata sul retro del Localizzatore.

3.4. In caso di smarrimento o furto del Localizzatore, il Cliente si impegna ad informare tempestivamente Vodafone che proverà a sospendere il Localizzatore e la SIM ad esso associata e comunicare a Kippy S.r.l. di bloccare l'account nel più breve tempo possibile.

## 4. ADESIONE E REVOCÀ DEL SERVIZIO

4.1. L'adesione al Servizio si considera conclusa, e con essa si considera perfezionato il Contratto tra Vodafone e il Cliente, al termine di:

- a) download e installazione della App su un Dispositivo compatibile, previa accettazione delle relative condizioni di licenza d'uso;
- b) creazione delle credenziali di accesso al Servizio, previa lettura e accettazione del presente Contratto. Per creare il proprio Account, il Cliente che ha installato la App sul proprio smartphone, dovrà confermare di accettare tutte le clausole del presente Contratto, scegliere la password di accesso, confermare che è l'intestatario della Carta SIM inserita nello smartphone e accettare di inviare un messaggio SMS con i dati ripilografici della scelta effettuata. Alla ricezione del messaggio SMS, verrà generato l'Account del Cliente con nome utente corrispondente al numero della Carta SIM che ha generato il messaggio.

4.2. L'adesione al Servizio è riservata esclusivamente a persone fisiche titolari di contratti di telefonia mobile con Vodafone di tipo ricaricabile o in abbonamento. Il contratto per il Servizio non è trasferibile a terzi.

4.3. Vodafone si riserva il diritto di revocare l'accesso al Servizio al Cliente che in qualunque momento si renda responsabile di violazioni al presente Contratto o alle Condizioni Generali di Contratto dei Servizi di Comunicazione Elettronica di Vodafone o che abbia fornito false informazioni personali.

4.4. Vodafone concede ai Clienti che hanno aderito al Servizio una licenza temporanea di utilizzo della piattaforma digitale e dell'App, tra i quali, ma non solo, loghi, segni distintivi, applicazioni, codici ed eventuali brevetti, esclusivamente finalizzata all'utilizzo del Servizio

con finalità personali e non commerciali del Cliente. Il Servizio potrà essere revocato in qualsiasi momento da Vodafone dandone preventiva comunicazione al Cliente con un preavviso di 30 giorni

anche, ma non solo, per violazioni a norme del presente Contratto e/o della successiva Licenza d'uso del Software accertate a carico del Cliente, senza alcuna responsabilità per la perdita, deterioramento e/o

modifica anche permanente dei dati caricati dal Cliente.

## 5. GESTIONE ED UTILIZZO DEL SERVIZIO

5.1. Il Servizio è indirizzato unicamente all'utilizzo personale da parte dei Clienti. In nessun caso è consentito ai Clienti un utilizzo del Servizio con finalità direttamente o indirettamente commerciali e/o pubblicitarie.

5.2. Il Cliente si impegna a non usare il Servizio per localizzare e/o controllare beni e animali di proprietà di soggetti terzi che non siano stati informati e che non abbiano dato esplicito consenso per le finalità sopra indicate.

5.3. Il Cliente riconosce e accetta che il Servizio non è destinato alla sostituzione di un'adeguata sorveglianza di animali e cose, e che l'uso del Servizio è a suo esclusivo rischio e sotto la sua esclusiva responsabilità. Vodafone non garantisce il ritrovamento di alcuna cosa o, animale e non fornirà alcun servizio o assistenza a tale scopo, salvo l'obbligo di collaborazione con le competenti autorità ai sensi di legge.

5.4. Vodafone, non offre alcuna garanzia circa l'accuratezza, la completezza o la qualità di qualsiasi posizione, dato delle mappe, o di altri dati messi a disposizione del Cliente. L'utilizzo di qualsiasi informazione resa disponibile mediante l'utilizzo del Servizio è ad esclusivo rischio del Cliente e sotto la sua esclusiva responsabilità.

## 6. PREZZO DEL SERVIZIO

6.1. I Localizzatori possono essere acquistati presso i negozi Vodafone secondo le condizioni economiche vigenti al momento dell'acquisto.

6.2. Il Servizio è fruibile per il periodo espressamente indicato nell'offerta commerciale disponibile presso i negozi Vodafone, di partner commerciali, e sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it).

6.3. In caso di disattivazione del Servizio, Vodafone riconosce un periodo massimo di 6 (sei) mesi dalla data di disattivazione per poter procedere alla riattivazione del Servizio. Trascorsi i 6 (sei) mesi Vodafone si riserva la facoltà di bloccare definitivamente il funzionamento del Localizzatore.

6.4. Il Cliente è consapevole e accetta che i costi per il traffico dati e i messaggi SMS generati dal proprio Dispositivo a seguito dell'uso del Servizio, saranno tariffati secondo le tariffe dell'operatore di appartenenza.

6.5. Le informazioni relative alle condizioni economiche e alle caratteristiche del Servizio e del Localizzatore sono altresì consultabili sul sito [www.voda.it/kippyforvodafone](http://www.voda.it/kippyforvodafone).

## 7. Informativa Privacy

Con l'utilizzo dell'applicazione Kippy for Vodafone autorizzi Vodafone e il Fornitore Kippy Srl al trattamento dei tuoi dati personali (quali a titolo esemplificativo, ma non esauritivo: il numero di telefono, nome e cognome, indirizzo email, codice identificativo Kippy etc.) Il servizio di Localizzazione e i Localizzatori viene reso e gestito dal Fornitore Kippy srl in qualità di Titolare del trattamento.

Vodafone in qualità di Titolare del trattamento per la parte di propria competenza tratta i dati dei propri clienti legati alle funzioni dell'applicazione che consentirà ai clienti VO di registrarsi al servizio e attivato il servizio, consentirà di monitorare la posizione e ricevere messaggi dal server Kippy sulle attività/info sull'animale nel rispetto delle regole sulla privacy e sicurezza previste dal Codice della privacy per le sole finalità correlate alla fornitura dei servizi forniti ai Clienti tramite l'applicazione Kippy for Vodafone, come descritta al punto 2 delle presenti Termini e Condizioni.

I dati di localizzazione verranno raccolti dall'applicazione Kippy for Vodafone tramite il tuo terminale (smartphone/tablet) e correlati alla tua Sim e all'eventuale User name utilizzata sull'applicazione. Alla cancellazione dell'applicazione dati raccolti verranno cancellati.

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, Vodafone necessita di comunicare, in Italia e all'estero, compresi Paesi non appartenenti all'Unione Europea, i tuoi dati personali a soggetti terzi appartenenti alle seguenti categorie:

- autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo;
- società del Gruppo Vodafone;
- società controllate, controllanti e collegate;
- soggetti che svolgono per conto di Vodafone compiti di natura tecnica ed organizzativa;
- soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi per la clientela;
- soggetti appartenenti alla rete distributiva di Vodafone, diretta ed indiretta;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo di Vodafone;
- soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni dell'interessato;
- soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (es. call center ecc.);
- soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry;
- studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza;
- soggetti che effettuano ricerche di mercato volte a rilevare il grado di soddisfazione della clientela;
- soggetti che svolgono attività di promozione e vendita di prodotti e servizi di Vodafone e delle altre società del gruppo di cui Vodafone è parte;
- soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Vodafone anche nell'interesse dei propri clienti e utenti;
- soggetti che prestino servizi per la gestione del rischio del credito e il controllo delle frodi (quali centri di elaborazioni dati, banche, centrali rischio, società di recupero crediti, Società di Factoring e Studi Legali).

Altri operatori di telecomunicazioni, per la gestione dei rapporti di interconnessione e di roaming. I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati all'upo nominati da Vodafone. I Tuoi dati personali potranno inoltre, essere conosciuti dai dipendenti/ consulenti di Vodafone i quali sono stati appositamente nominati Responsabili o Incaricati del trattamento.

In ogni momento, puoi conoscere, quali sono i Tuoi dati e come essi vengono utilizzati, nonché di farli aggiornare, integrare, rettificare o chiederne la cancellazione, il blocco ed opporsi al loro trattamento se effettuato in violazione di legge scrivendo a [vodafoneprivacy@mail.vodafone.it](mailto:vodafoneprivacy@mail.vodafone.it), o inviando una email all'indirizzo [info.privacy@mail.vodafone.it](mailto:info.privacy@mail.vodafone.it).

La presente informativa integra le informative generali rese da Vodafone ai propri Clienti al momento dell'attivazione dei servizi di comunicazione elettronica. Tali informative sono reperibili sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), Sezione Privacy raggiungibile dalla home page.



## Definizioni

AI fini delle presenti Condizioni si definisce:

- Contratto o Condizioni: il contratto concluso secondo le modalità previste dal successivo 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 direttivi internazionali o mobili non inclusi nel piano base, servizi di assistenza tecnica e/o di collaudo dell'apparecchio telefonico 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 Italia S.p.A. ed il Cliente per la fruizione del servizio di telefonia vocale 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 vocale 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 (e 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 videoteléfono, etc;
- la Carta del Cliente, che regola i principi standard di qualità offerti;
- le condizioni di acquisto e/o 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. 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 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 ai 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 pregiudizievoli 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 fornisca 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 fornisca le garanzie previste dal successivo art. 12; risulti iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive; risulti civilmente incapace; sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti del Cliente; presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali o risulti 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 28 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 corrispondendo il 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, ulteriori rispetto al corrispettivo ricorrente, dovuti per l'attivazione del servizio e/o della linea, come disciplinato nei materiali informativi dedicati all'offerta.

Il servizio di assistenza dedicata, se previsto dall'offerta scelta dal cliente, consente di usufruire di un'unica uscita a domicilio di un tecnico specializzato per ricevere assistenza per la configurazione, il collegamento del telefono e, se richiesto, il servizio di ribaltamento prese per collegare tutti i telefoni di casa alla linea Vodafone. In caso di adesione all'offerta presso uno dei negozi autorizzati Vodafone, se il cliente ha richiesto il servizio di assistenza a domicilio tramite tecnico per l'installazione del telefono e non abbia poi usufruito del servizio per cause a Lui imputabili (ad esempio, il Cliente rifiuta l'intervento del tecnico), accetta che Vodafone possa richiedere il pagamento di un corrispettivo commisurato ai costi sostenuti dall'azienda per l'uscita del tecnico, come indicato nei materiali informativi dedicati all'offerta. Qualora in fase di attivazione del Servizio dovesse evidenziarsi l'impossibilità di attivare il servizio Vodafone Telefono Fisso per motivi legati all'assenza dei requisiti di copertura e comunque in tutti i casi in cui Vodafone non fosse tecnicamente in grado di attivare il Servizio, il Contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta. In caso di mancata attivazione del Servizio, il Cliente dovrà riconsegnare l'apparecchio telefonico e la SIM secondo le modalità descritte all'art. 21 e Vodafone restituirà al Cliente il corrispettivo da questi eventualmente versato per l'acquisto dell'apparecchio telefonico, nonché il contributo di attivazione. Il Cliente prende atto e accetta, inoltre, che non potrà effettuare chiamate con altri operatori digitando il relativo codice di accesso, né richiedere l'attivazione del servizio di Canier 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 direttive 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 28 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 pianetti tariffari precedentemente attivi sulla stessa SIM.

La carta SIM ricaricabile su cui è attivato il Pacchetto "convergente" 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 impega 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 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 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 e inappropriato 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 l'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

Fatto salvo quanto previsto dall'art. 19 il contratto ha una durata di 24 mesi. Trascorsi i 24 mesi e qualora il Cliente non invi disdetta mediante raccomandata a/r oppure inviando una email PEC all'indirizzo vodafoneomni@pecovocetvodafone.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 ai sensi del successivo art. 19. Resta salvo il vincolo contrattuale di 24 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. Come previsto dalla delibera Agcm 519/15/CONS Vodafone mette a disposizione dei Clienti almeno un contratto che preveda una durata massima di dodici mesi. Trascorsi i 12 mesi e qualora il Cliente non invi disdetta mediante raccomandata a/r oppure inviando una email PEC all'indirizzo vodafoneomni@pecovocetvodafone.it, compilando il form on line disponibile su voda.it, chiamando il 190 o recandosi presso i punti vendita Vodafone con preavviso di almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto, il contratto si rinnoverà a tempo indeterminato.

## 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'apparato telefonico fornito da Vodafone e 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-origanare 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 modo per scopi illeciti e deve attenersi ai criteri di 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.

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

### 9. Misure di gestione del traffico 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:

- imperfetta ricetrasmissione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli;
- utilizzo della SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente;
- eventuali carenze del Servizio dovute all'errata utilizzazione da parte del Cliente, al cattivo funzionamento dell'apparato 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 governative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'autorità Militare o dell'autorità Giudiziaria, 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 preaviso. 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.

Il Cliente si dichiara consapevole ed accetta altresì che il servizio potrebbe essere soggetto ad alcune limitazioni di copertura di natura funzionale, quali, a titolo di esempio, difficoltà di funzionamento in certe zone geografiche o sotto il livello stradale in ambienti schermati, o al possibile saltuario degrado della qualità di comunicazione in caso di cattive condizioni atmosferiche o di congestione del canale di comunicazione.

Il servizio Vodafone Telefono Fisso non supporta i servizi di Fax, dial-up e di connettività internet.

### 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 o al 190. Le chiamate ai numeri di 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'errata 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

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 Intercambio 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 D.L. 6 luglio 2011, n. 98) o a cui si applichi il "regime forfettario" (di cui all'articolo 1, commi 1 da 54 a 89, della legge 23 dicembre 2014, n. 190, o che rientrano 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 solleverà il Cliente dagli obblighi di pagamento per l'offerta di telefonia fissa erogata tramite il piano base 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 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. Alla conclusione del contratto, la fattura non fiscale sarà:

(i) messa a disposizione in formato elettronico sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) e su App MyVodafone. Il Cliente verrà avvisato della disponibilità del conto telefonico a mezzo di posta elettronica, sms o con altro strumento equivalente;

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

In caso di messa a disposizione della fattura non fiscale mediante invio per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità dell'indirizzo e-mail comunicato in fase di adesione all'offerta o in un momento successivo. L'indirizzo si presumerà corretto e tutte le comunicazioni inviate da Vodafone all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si repeteranno da questi conosciute. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a Vodafone eventuali variazioni dell'indirizzo. Il Cliente esonerà Vodafone da ogni responsabilità derivante dall'utilizzo dell'indirizzo, compreso, a titolo esemplificativo e non esauriente, 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 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 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 si onera d'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. 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 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 si onera d'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. Il Cliente deve inoltre tempestivamente comunicare a Vodafone ogni variazione intervenuta (ad esempio sostituzione della carta di credito, cambio di numero del conto corrente).

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 dell'articolo 13 del Regolamento Delegato (UE) 2018/389, e conferisce a Vodafone tutti i poteri all'uppo necessari per effettuare tali 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 per conto del Cliente da parte di terzi non attribuisce ai terzi alcun diritto nei confronti di Vodafone. La fatturazione avverrà con cadenza bimestrale. A richiesta del Cliente, Vodafone indicherà in ciascuna fattura non fiscale 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 esonerà 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.

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 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 titolo dei costi sostenuti per la ratificazione 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 pari a 20 euro in caso di pagamento con bollettino postale. 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. Tale importo verrà restituito per intero, in caso di recesso dal contratto ovvero in caso di passaggio al pagamento tramite carta di credito ovvero domiciliazione bancaria. 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.

## 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 prevviso 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 compensativi 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 convenienti, 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). Il Cliente può inoltre accedere alle procedure di conciliazione paritetiche predisposte da Vodafone o a quelle presso il Co.Re.Com previste dalle norme vigenti.

## 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 conosciute. 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 VICENZE DEL CONTRATTO

### 17. Modifiche del contratto

Ferra la disciplina dell'art. 2, nel corso di uno stesso rapporto contrattuale Vodafone ha facoltà di modificare le Condizioni generali, le Condizioni generali dei Servizi ed i Piani Telefonici con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e secondo le modalità previste dalla delibera 519/15/CONS, privilegiando forme di comunicazione individuali in base all'utilizzo ed alla tipologia del servizio che subisce variazioni, per i seguenti motivi:

(i) per sopravvenute esigenze tecniche, gestionali ed economiche di carattere generale, quali, a titolo esemplificativo, ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione;

(ii) per mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico e/o su aspetti tecnici e gestionali del Servizio e/o mutamenti non prevedibili delle condizioni strutturali del mercato;

(iii) per variazioni 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](http://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.

## Vodafone Italia S.p.A.

Società del Gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico  
[www.vodafone.it](http://www.vodafone.it)

Sede legale: Via Jervis, 13  
10015 Ivrea (TO) - Italia  
Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017  
Partita IVA 08539010010 - REA 974956

## 18. Cessione del contratto

Il Cliente non potrà trasferire il Contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturenti, senza l'espresso consenso di Vodafone. In ogni caso, il cedente non è liberato dalle proprie obbligazioni verso Vodafone. Vodafone potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi scaturenti dal Contratto garantendo l'adempimento delle relative obbligazioni da parte del cessionario.

## 19. Recesso e disdetta del Cliente

Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento o di inviare disdetta ai sensi dell'art. 7, mediante lettera raccomandata A/R oppure inviando una email PEC all'indirizzo [vodafoneomnitel@pec.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel@pec.vodafone.it), compilando il form online disponibile su [vodafone.it](http://www.vodafone.it), contattando telefonicamente il Servizio Clienti 190 o compilando il modulo in uno dei punti vendita Vodafone, salvo il pagamento di a titolo di commissione di costo di disattivazione o di migrazione della linea pari a 19 euro per il ristoro dei costi delle attività strettamente connesse alla disattivazione o cessione dell'utenza sostenuti a seguito del recesso o della disdetta, sia in caso di cessazione della linea sia in caso di migrazione verso altro operatore sia in caso di cessione con intento in Telecom Italia. La richiesta deve pervenire completa di fronte e retro del documento di identità del richiedente. Qualora Vodafone offra al Cliente la possibilità di pagare il costo di attivazione con dilazione di pagamento, il Cliente che, prima della fine della dilazione di pagamento receda anticipatamente dal contratto o invia 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 partite del contributo di attivazione non ancora corrisposta, oltre al costo di disattivazione o migrazione ed all'eventuale importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali eventualmente fruite dal Cliente. Questi ultimi, secondo quanto previsto dalla delibera 487/18/CONS, saranno in ogni caso commisurati al valore del contratto nonché qui 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 recesso o la disdetta 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 esplicitamente 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 sottoscivibili 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 erogato 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 erogato 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 ratificazione 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 esplicitamente 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 oppure inviando una email PEC all'indirizzo [vodafoneomnitel@pec.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel@pec.vodafone.it) entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto.

Al 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 oppure inviando una email PEC all'indirizzo [vodafoneomnitel@pec.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel@pec.vodafone.it).

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 entro 14 (quattordici) giorni dal ricevimento dell'apparecchio telefonico presso il proprio domicilio 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>.

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 abbinato alla SIM ricaricabile in fase di adesione all'offerta. Il Cliente accetta esplicitamente 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 sottoscivibili al momento sostenendo eventuali costi di attivazione, qualora previsti.

Le parti si danno reciprocamente atto che nel caso in cui il Cliente abbia esplicitamente 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 esercitato il proprio diritto di recesso, il cedente 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 (voce e/o dati) generato fino alla ricezione del ripensamento da parte del cliente; oppure il cedente abbia richiesto di avviare le procedure di portabilità e la comunicazione di recesso giungo oltre il termine entro il quale è ancora tecnicamente possibile interrompere tali procedure, il rientro presso il precedente operatore o il passaggio verso un nuovo operatore (portabilità) dovrà essere effettuato a sue cura e spese comunicando al vecchio/nuovo operatore il codice di migrazione; in tal caso, Vodafone potrà richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo all'eventuale traffico a consumo (voce e/o dati) generato fino alla ricezione del ripensamento da parte del cliente.

## 21. Restituzione dell'apparecchio telefonico

In caso di mancata attivazione, di ripensamento o di recesso prima dei 24 mesi, nel caso di cessione dell'apparecchio telefonico in sconto merce, il Cliente dovrà restituire tale apparecchio e eventuali accessori a Vodafone nello stato originario di conservazione rispettivamente entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di mancata attivazione, entro 30 giorni dalla consegna del telefono in caso di ripensamento ed entro 30 giorni dalla data di efficacia del recesso. Il cliente dovrà restituire l'apparecchio telefonico presso uno dei centri di raccolta messi a disposizione da Vodafone. Per conoscere il centro di raccolta più vicino il cliente può chiamare il numero verde 800.034.663.

In caso di mancata restituzione dell'apparecchio ceduto in sconto merce, Vodafone avrà diritto di addebitare al Cliente un importo commisurato al valore dell'apparecchio stimato in euro 30. Tutte le informazioni sulla riconsegna sono disponibili su [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it).

## 22. Disdetta e recesso di Vodafone

Vodafone ha facoltà di comunicare disdetta a mezzo di raccomandata A/R con preaviso minimo di 60 giorni prima della scadenza. Il Cliente prende attesi 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 all'articolo 16 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.

## 23. Garanzia di conformità per il consumatore

In deroga a quanto previsto dagli 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 per tutta la durata del contratto a partire dalla data di consegna dell'apparecchio telefonico, a condizione che il difetto di conformità sia denunciato dal Cliente. 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 ricevere informazioni su come valersi della garanzia 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.



## I PRINCIPALI ELEMENTI DEL CONTRATTO

### 1. Oggetto

Queste condizioni generali disciplinano il rapporto fra Vodafone Italia S.p.A. ed il Cliente per la fruizione dei servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame e di connettività wireless comprensivi del servizio di telefonia vocale di Vodafone in abbonamento e degli eventuali servizi accessori.

### 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 - che consente di navigare dentro e fuori casa - e del servizio voce che consente di fare e ricevere chiamate vocali, nonché dalle condizioni che regolano i servizi accessori, che sono gratuiti o a pagamento, quali ad esempio: i servizi di gestione delle chiamate (es. la segreteria telefonica) che sono automaticamente attivati e che possono essere disattivati dal Cliente, i servizi di emergenza, i servizi a sovrapprezzo, i servizi di traffico dati in roaming, etc;
- 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 ai servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame, nell'apposito documento integrativo alle presenti condizioni generali di contratto, pubblicato sul sito [www.vodafone.it](http://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.

### 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 (i) un quantitativo ulteriore di traffico voce e/o dati e/o dalla fornitura di terminali e/o (ii) dalla fornitura del servizio "Rete Sicura" e/o "Rete Sicura Plus". 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 forniscono 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. 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 executive; sia sottoposto a fallimento o altre procedure concorsuali o risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito.

### 4. I Servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame e il servizio di connettività Wireless e la Vodafone Station

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. Il Cliente potrà navigare tramite la connettività wireless via radio attraverso HSPA per mezzo della carta SIM dati e/o tramite apposito terminale eventualmente fornito da Vodafone anche prima che saranno abilitati i servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame.

#### 4.1 La Vodafone Station

In caso di conclusione del contratto, il Cliente che intenda utilizzare la Vodafone Station riceverà la stessa in sconto merce a titolo gratuito. In caso di adesione ad un servizio accessorio a titolo oneroso per la cui fruizione è necessario l'uso della Vodafone Station, il cliente si impegna a pagare il corrispettivo previsto dall'Offerta e dal servizio accessorio prescelto. In caso di recesso prima del pagamento integrale di quanto dovuto, il cliente è tenuto a pagare le rate residue a titolo di corrispettivo per la cessione della Vodafone Station in un'unica soluzione o, a scelta del cliente, con la stessa cadenza e metodo di pagamento precedentemente indicati. In assenza di scelta, l'importo dovuto viene addebitato in un'unica soluzione.

Il Cliente ha la possibilità di navigare in Internet e utilizzare il servizio voce anche con un modem diverso dalla Vodafone Station. Tutte le informazioni su come installarlo e configurarlo sono disponibili su [voda.it/modemelibero](http://voda.it/modemelibero). Vodafone potrà richiedere il pagamento di contributi, una tantum o con pagamento dilazionato, rispetto al corrispettivo mensile, dovuti per l'attivazione del servizio e/o della linea, come disciplinato nei materiali informativi dedicati all'offerta. L'attivazione dei Servizi è subordinata all'accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di Telecom Italia ed eventualmente da parte di altri operatori. In tutti i casi in cui l'ordine di abilitazione da parte di Telecom Italia (ed eventualmente da terzi operatori) venga negato e comunque in tutti i casi in cui Vodafone non sia tecnicamente in grado di attivare i servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame al Cliente, il Contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta. In caso di mancata attivazione e di recesso del servizio, il Cliente dovrà riconsegnare la Vodafone Station secondo le modalità descritte all'art. 21. In tutti i casi di mancata attivazione Vodafone restituirà l'eventuale contributo di attivazione ed il Cliente dovrà restituire a Vodafone la Sim dati utilizzata per il servizio di connettività wireless, la Vodafone Station e gli eventuali accessori secondo quanto previsto dalle presenti condizioni generali.

Il Cliente prende atto ed accetta che l'erogazione del Servizio è incompatibile con la contemporanea sussistenza sulla medesima linea telefonica interessata dalla fornitura del Servizio di una linea ISDN.

Il Cliente riconosce ed accetta che a far data dall'attivazione del servizio ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame o del servizio Wireless non sarà possibile né effettuare chiamate con altri operatori digitando il relativo codice di accesso, né richiedere di attivare il servizio di Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione automatica con un altro operatore.

#### 4.2 Modern di proprietà del cliente

Il Cliente ha la possibilità di navigare in Internet e utilizzare il servizio voce anche con un modem diverso dalla Vodafone Station. In tal caso, il cliente accetta che utilizzando un modem diverso da quelli forniti da Vodafone la qualità e la velocità del servizio di connettività potrebbero essere diverse da quella attesa e prospettate in sede di sottoscrizione del contratto. Vodafone si impegna a fornire assistenza gratuita in caso di problematiche legate esclusivamente alla linea Vodafone. Vodafone non è tenuta a fornire assistenza tecnica sull'installazione e la configurazione del modem, e non risponde per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento del modem scelto autonomamente dall'utente

### 5. Numero telefonico e Portabilità

Vodafone fornisce, come prestazione accessoria il servizio di portabilità del numero che consente di cambiare gestore telefonico mantenendo il proprio numero telefonico come previsto dalle condizioni generali del servizio di portabilità del numero.

### 6. Caratteristiche, smarrimento, furto o manomissione della SIM

La SIM consente di utilizzare i servizi di navigazione in mobilità tramite tecnologia wireless nei dispositivi compatibili. 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 sosterrà 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

Fatto salvo quanto previsto dall'art. 19 il contratto ha una durata di 24 mesi. Trascorsi 24 mesi e qualora il Cliente non invii disdetta mediante raccomandata a/r oppure inviando una email PEC all'indirizzo [vodafoneomnitel@poocert.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel@poocert.vodafone.it), compilando il form on line disponibile su [voda.it](http://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. 19.

### Vodafone Italia S.p.A.

Società del Gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico  
[www.vodafone.it](http://www.vodafone.it)

Sede legale: Via Jervis, 13

10015 Ivrea (TO) - Italia

Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017  
Partita IVA 08539010010 - REA 974956

Restano salvi eventuali vincoli contrattuali previsti da specifici piani e dalle specifiche opzioni sottoscritti dal Cliente e che prevedono l'impegno del Cliente a non recedere dal Contratto ed a non disattivare il servizio per un periodo minimo di 24 mesi. 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@poocert.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel@poocert.vodafone.it), compilando il form on line disponibile su [voda.it](http://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

#### 8. Uso personale e abuso

Il Cliente è tenuto ad utilizzare il servizio per un uso esclusivamente personale<sup>1</sup> 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. In caso di inosservanza dei predetti principi, 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. La Vodafone Station nell'ambito del servizio Wireless, ove disponibile, il Cliente si obbliga ad utilizzare la carta SIM esclusivamente all'interno del VIK, a sua volta inserito nella Vodafone Station. Il Cliente prende atto ed accetta che la Vodafone Station dovrà essere utilizzata unicamente presso l'indirizzo dichiarato dal medesimo nella proposta di abbonamento. 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.

#### 9. 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<sup>2</sup> e i relativi aggiornamenti sono sempre resi disponibili sul sito [www.vodafone.it](http://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 ricetrasmissione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli; errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente e delle Vodafone Station e/o dei suoi accessori; utilizzo della SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente, forza maggiore, guasti e 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.

#### 10. Blocco selettivo delle chiamate e chiamate d'emergenza

Vodafone mette a disposizione del Cliente i servizi gratuiti di blocco permanente di chiamata e di blocco selettivo di chiamata a PIN presso il sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) o al 190. 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

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 Intercambio 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 D.L 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 "corrente" 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 messa a disposizione in formato elettronico sul sito web [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) e su App MyVodafone. Il Cliente verrà avvertito della disponibilità della fattura non fiscale a mezzo di posta elettronica, sms o con altro strumento equivalente; (ii) inviata per posta ordinaria in formato cartaceo qualora il Cliente paghi mediante bollettino postale, nel caso di adesione ad offerte che prevedono questo metodo di pagamento, oppure abbia scelto tale modalità di invio oppure qualora il processo di validazione dell'indirizzo di posta elettronica non sia andato a buon fine. Nei casi di invio della fattura non fiscale in formato cartaceo è previsto l'addebito di un importo pari a 2 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di spedizione. In caso di messa a disposizione della fattura non fiscale mediante invio per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità dell'indirizzo e-mail comunicato in fase di adesione all'offerta o in un momento successivo. L'indirizzo si presumerà corretto e tutte le comunicazioni inviate da Vodafone all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a Vodafone eventuali variazioni dell'indirizzo. Il Cliente esonerà Vodafone da ogni responsabilità derivante dall'utilizzo dell'indirizzo, compreso, a titolo esemplificativo e non esaurutivo, 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 fin 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. 8. 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. 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 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 titolo di 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 "Sito del 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 dei servizi, non produttivo di interessi, quale garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente pari a 50 euro in caso di pagamento con bollettino postale. 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 domiciliazione bancaria. In caso di estinzione del contratto per causa non imputabile al Cliente Vodafone provvederà a restituire al Cliente le somme versate in base al presente articolo entro 90 giorni, previa compensazione con i propri crediti verso il Cliente.

## 13. Omesso pagamento

Salvo quanto previsto dal successivo art. 15, 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 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.

## 14. Reclami sulla fatturazione

In caso di reclamo del Cliente per addebiti presenti in fattura, il pagamento dell'importo contestato può essere sospeso fin a 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 imputabili 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, e con le altre modalità convenienti, 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 riacreditare 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.

## 15. 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](http://www.vodafone.it). Il Cliente può inoltre accedere alle procedure di conciliazione paritetiche predisposte da Vodafone o a quelle presso il Co.Re.Com, secondo le norme vigenti.

## 16. 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

### 17. Modifiche del contratto

Ferra la disciplina dell'art. 2, nel corso di uno stesso rapporto contrattuale Vodafone ha facoltà di modificare le Condizioni generali, le Condizioni generali dei Servizi ed i Piani Telefonici con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e secondo le modalità previste dalla delibera 519/15/CONS, privilegiando forme di comunicazione individuali in base all'utilizzo ed alla tipologia del servizio che subisce variazioni, per i seguenti motivi:

- (i) per sopravvenute esigenze tecniche, gestionali ed economiche di carattere generale, quali, a titolo esemplificativo, ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione;
- (ii) per mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico e/o su aspetti tecnici e gestionali del Servizio e/o mutamenti non prevedibili delle condizioni strutturali del mercato;
- (iii) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione delle Carte SIM e per aggiornamenti resi necessari al fine di assicurare il corretto uso delle stesse e dei Servizi alla luce dell'evoluzione dei profili di traffico contrari all'uso lecito e personale dei servizi come disciplinato in relazione a fenomeni abusivi e/o fraudolenti.

In tutti i suddetti casi, il Cliente ha facoltà di recedere o di passare ad altro operatore senza alcuna penalità secondo le modalità previste dalla delibera 519/15/CONS e meglio specificate attraverso i diversi canali di contatto quali il sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) ed il Servizio Clienti. Decorso 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.

## 18. Cessione del contratto

Il Cliente non potrà trasferire il contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturenti, senza l'espresso consenso di Vodafone. In ogni caso, il cedente non è liberato dalle proprie obbligazioni verso Vodafone. Vodafone potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi derivanti dal contratto, garantendo l'adempimento delle relative obbligazioni da parte del cessionario e lasciando impaginati i diritti del Cliente.

## 19. 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 [disdetta@vodafone.pec.it](mailto:disdetta@vodafone.pec.it), compilando il form online disponibile su [www.vodafone.it](http://www.vodafone.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<sup>1</sup> del richiedente. 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 on line. Nel caso in cui il Cliente decida di recedere dal contratto, o invii, a norma del precedente art. 7, disdetta dal contratto, lo stesso sarà tenuto al pagamento di un costo di migrazione o di disattivazione del servizio pari a 28 euro. 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 da lui indicato, l'eventuale quota parte del costo di attivazione non ancora corrisposta, oltre al costo di disattivazione o migrazione ed all'eventuale importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali eventualmente fruite dal Cliente. Questi ultimi,

secondo quanto previsto dalla delibera 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 e/o il servizio ADSL 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 [www.misurareinternet.it/nemesys](http://www.misurareinternet.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."

## 20. 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 199 oppure mediante email PEC da inviarsi all'indirizzo [dissetta@vodafone.pec.it](mailto:dissetta@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](http://www.vodafone.it) sezione "per il consumatore". Il modulo dovrà essere debitamente compilato, firmato ed inviato tramite email PEC all'indirizzo [dissetta@vodafone.pec.it](mailto:dissetta@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 ADSL o Fibra e di connettività Wireless, che rimarrà attivo secondo le condizioni previste dal piano telefonico scelto dal Cliente, ove non diversamente specificato. Il recesso dalla offerta ADSL o FTTC/FI FI e di connettività Wireless comporta la disattivazione delle opzioni attivate dal Cliente. Le parti si danno reciprocamente atto che nel caso in cui il Cliente abbia espressemente 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 (voce e/o dati) generato fino alla ricezione del ripensamento da parte del cliente; oppure ii) qualora abbia richiesto di avviare le procedure di portabilità e la comunicazione di recesso giunga oltre il termine entro il quale è ancora tecnicamente possibile interrompere tali procedure, il rientro presso il precedente operatore o il passaggio verso un nuovo operatore (portabilità) dovrà essere effettuato a sue cura e spese comunicando al vecchio/nuovo operatore il codice di migrazione; in tal caso, Vodafone potrà richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo all'eventuale traffico a consumo (voce e/o dati) generato fino alla ricezione del ripensamento da parte del cliente.

## 21. Restituzione della Vodafone Station

In caso di mancata attivazione dei servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame, di ripensamento o di recesso, il Cliente è tenuto alla restituzione della Vodafone Station al fine di consentire il corretto smaltimento.

## 22. 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 dall'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 executive, 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 esauriente: sblocco delle tubature, disoscurazione 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.

## 23. 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 della Vodafone Station 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 la Vodafone Station viziata 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 450 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).

## 24. 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 esauriente: 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.



Documento integrativo delle Condizioni generali dei contratti di abbonamento privati per il Servizio ADSL e Fibra e di connettività wireless per i sottoscrittori delle offerte Vodafone ADSL e Telefono base, Super Internet, Super Internet +, Internet Unlimited e Internet Unlimited .

**INFORMAZIONI RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI BASE (ALLEGATO 5 ALLA DELIBERA AGCOM 244/08/CSP)**

Prestazioni fornite con l'offerta base	Note
Denominazione dell'offerta	Vodafone ADSL e Telefono base, Super Internet, Super Internet +, Internet Unlimited e Internet Unlimited
Banda nominale (Internet base ADSL, Internet Unlimited, Internet Unlimited +) <span style="color: red; border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">R</span>	20 megabit/s in download e 1 Mbps in upload sia su rete fissa Vodafone sia su rete fissa non Vodafone. Per conoscere la copertura ADSL Vodafone vai su <a href="http://voda.it/verificacopertura">http://voda.it/verificacopertura</a>
Banda nominale Tecnologia Fibra misto Rame (FTTC) con profilo 50 Megabit	50 megabit/s in download e 10 Mbps in upload Per conoscere la copertura Fibra Vodafone vai su <a href="http://voda.it/verificacopertura">http://voda.it/verificacopertura</a>
Banda nominale Tecnologia Fibra (FTTH) con profilo 300 Megabit	300 megabit/s in download e 20 Mbps in upload Per conoscere la copertura Fibra Vodafone vai su <a href="http://voda.it/verificacopertura">http://voda.it/verificacopertura</a>
Banda Nominale Tecnologia Fibra misto Rame (FTTC) con profilo 100 Megabit	100 megabit/s in download e 20 Mbps in upload Per conoscere la copertura Fibra Vodafone vai su <a href="http://voda.it/verificacopertura">http://voda.it/verificacopertura</a>
Banda Nominale Tecnologia Fibra misto Rame (FTTC) con profilo 200 Megabit	200 megabit/s in download e 20 Mbps in upload Per conoscere la copertura Fibra Vodafone vai su <a href="http://voda.it/verificacopertura">http://voda.it/verificacopertura</a>
Banda nominale (iperFibra + con profilo 1 Gigabit)	1 Gigabit/s in download e 200 Mbps in upload Per conoscere la copertura Fibra Vodafone vai su <a href="http://voda.it/verificacopertura">http://voda.it/verificacopertura</a>
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	No
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Si
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	No
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi) (per ADSL)	No
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi) (per FIBRA)	Le sorgenti multicast sono sempre contattabili. Le modalità variano a seconda della presenza di accordi di peering.
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Si: la sola porta TCP/IP 8081 non è utilizzabile per configurazioni di port-forwarding
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	No
Disponibilità di meccanismi di QoS	Verifica sulle pagine del sito internet dedicate alle singole offerte
Antivirus, firewall	Antivirus/Antispam su e-mail
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	No
Numeri e indirizzi di assistenza	In fase di pre-attivazione e di post attivazione dei Servizi il cliente può chiamare gratuitamente il 190. Web su: <a href="http://assistenza.vodafone.it">assistenza.vodafone.it</a> . Per maggiori info sulle tecnologie Vodafone, vai su <a href="http://voda.it/infotecnologie">voda.it/infotecnologie</a>
Tecnologie utilizzate per fornire il Servizio FTTE - ADSL (solo rame) <span style="color: red; border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">R</span>	Il servizio ADSL può essere fornito tramite la tecnologia ULL (unbundling of the local loop) o la tecnologia Bitstream. Il cliente può verificare la propria tecnologia di accesso consultando il proprio "codice di migrazione" riportato in fattura: se gli ultimi tre numeri del codice sono "001" il cliente accede in ULL, se sono "006", "007" o "008" il cliente accede in bitstream. Per maggiori info sulle tecnologie Vodafone, vai su <a href="http://voda.it/infotecnologie">voda.it/infotecnologie</a> .
Tecnologie utilizzate per fornire il Servizio con tecnologia FTTC (fibra misto rame) <span style="color: orange; border: 1px solid orange; border-radius: 50%; padding: 2px;">FR</span>	VDSL2. Per maggiori info sulle tecnologie Vodafone, vai su <a href="http://voda.it/infotecnologie">voda.it/infotecnologie</a>
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio in Fibra ottica VF	GPON. Per maggiori info sulle tecnologie Vodafone, vai su <a href="http://voda.it/infotecnologie">voda.it/infotecnologie</a>
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Le caratteristiche minime della rete d'utente sono indicate sul sito <a href="http://assistenzavodafone.it">assistenzavodafone.it</a>
Idoneità ad utilizzare sistemi VOIP forniti da altri operatori	Si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi online	Si
Idoneità a ricevere servizi Video	Si
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Tutte le tariffe relative alle offerte sono disponibili sul sito <a href="http://www.vodafone.it">www.vodafone.it</a> nella Sezione Internet a casa.

## Note:

\* Il servizio di connettività viene offerto tramite tecnologia ADSL e Fibra servizio presente nella sezione "Internet a casa. Conformemente a quanto indicato nella delibera 348/18/CONS, il servizio ADSL viene offerto su tecnologia solo rame. Il servizio Fibra puo' essere fornito su tecnologia FTTC - misto Rame e Fibra (collegamento fino a casa del cliente in VDSL) o FTTH, solo fibra (collegamento fino a casa del cliente, in fibra ottica). Maggiori informazioni sulle tecnologie di accesso ad internet da postazione fissa di Vodafone su [voda.it/infotecnologie](http://voda.it/infotecnologie). (collegamento fino a casa del cliente, in fibra ottica). Maggiori informazioni sulle tecnologie di accesso ad internet da postazione fissa di Vodafone su [voda.it/infotecnologie](http://voda.it/infotecnologie).

## Indicatori della qualità del servizio (Articolo 8, comma 6 della delibera AGCOM 244/08/CSP)

In caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità del Servizio di accesso ad Internet e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete Vodafone, 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, 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.

### ADSL

#### Velocità di connessione<sup>1</sup>

Banda minima in download <sup>2</sup>	2,1 Mbit/s
Banda minima in upload <sup>2</sup>	200 kbit/s

#### Ulteriori indicatori di qualità

Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) <sup>3</sup>	100 ms
Tasso di perdita dei pacchetti <sup>4</sup>	0,5%

### Servizio Fibra misto rame fino a 50 Megabit al secondo



#### Velocità di connessione<sup>1</sup>

Banda minima in download <sup>2</sup>	21 Mbit/s
Banda minima in upload <sup>2</sup>	2 Mbit/s

#### Ulteriori indicatori di qualità

Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) <sup>3</sup>	75 ms
Tasso di perdita dei pacchetti <sup>4</sup>	0,1%

### Servizio Fibra misto rame fino a 100 Megabit al secondo



#### Velocità di connessione<sup>1</sup>

Banda minima in download <sup>2</sup>	21 Mbit/s
Banda minima in upload <sup>2</sup>	2 Mbit/s

#### Ulteriori indicatori di qualità

Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) <sup>3</sup>	70 ms
Tasso di perdita dei pacchetti <sup>4</sup>	0,1%

### Servizio Fibra misto rame fino a 200 Megabit al secondo



#### Velocità di connessione<sup>1</sup>

Banda minima in download <sup>2</sup>	21 Mbit/s
Banda minima in upload <sup>2</sup>	2 Mbit/s

#### Ulteriori indicatori di qualità

Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) <sup>3</sup>	70 ms
Tasso di perdita dei pacchetti <sup>4</sup>	0,1%

### Servizio Fibra fino a 300 Megabit al secondo



#### Velocità di connessione<sup>1</sup>

Banda minima in download <sup>2</sup>	100 Mbit/s
Banda minima in upload <sup>2</sup>	12 Mbit/s

#### Ulteriori indicatori di qualità

Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) <sup>3</sup>	60 ms
Tasso di perdita dei pacchetti <sup>4</sup>	0,1%

### Servizio Fibra fino a 1 Gigabit al secondo



#### Velocità di connessione<sup>1</sup>

Banda minima in download <sup>2</sup>	100 Mbit/s
Banda minima in upload <sup>2</sup>	12 Mbit/s

#### Ulteriori indicatori di qualità

Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) <sup>3</sup>	60 ms
Tasso di perdita dei pacchetti <sup>4</sup>	0,1%

1. **Velocità di connessione:** si tratta della velocità in download e upload supportata dalla tua linea. Prima di effettuare la misura con Nemesys verifica la tua velocità di connessione seguendo questa procedura:

- apri il tuo browser
- inserisci la url <http://192.168.1.1/>
- verifica che accanto a "Stato del servizio" sia riportato "Connesso" e leggi i valori numerici riportati a fianco della dicitura "Velocità di connessione download (kbps)" e "Velocità di connessione upload (kbps)". I numeri riportati sono rispettivamente la tua velocità di connessione in download e upload. Verifica nelle tabelle qui sopra i valori di banda massima e minima corrispondenti alla tua velocità di connessione; saranno questi i valori con cui dovrai confrontare i valori misurati dal software di Misura Internet Nemesys per presentare eventuale reclamo. Ricorda di allegare al reclamo, insieme al pdf prodotto da Nemesys, anche una stampa della schermata nella quale hai visualizzato la tua velocità di connessione.
- 2. **Banda Minima:** valore minimo di velocità in download e upload della tua linea che dipende da vari fattori fuori dal controllo di Vodafone e che è parametrata alla tua velocità di connessione. Nell'ambito della delibera 244 la banda minima è il valore al di sotto del quale rientra il 5% di tutte le misure effettuate dal software di Misura Internet, quindi nel 95% dei casi la velocità di trasferimento dati è superiore a tale valore.
- 3. **Ritardo di trasmissione dati:** è il tempo che indica quanto rapidamente la rete è in grado di rispondere alle richieste effettuate dall'utente. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la reattività della rete ad una determinata richiesta dell'utente.
- 4. **Tasso di perdita dei pacchetti:** è la percentuale di pacchetti di informazione che vengono persi nella tratta tra proprio PC e la destinazione internet desiderata. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la probabilità che i singoli pacchetti di informazione raggiungano correttamente la destinazione.



Documento integrativo delle Condizioni generali dei contratti di abbonamento privati per il servizio Fibra misto Rame e di connettività wireless per i sottoscrittori delle offerte Vodafone "Internet Unlimited".

### INFORMAZIONI RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI BASE (Allegato 5 alla delibera AGCOM 244/08/CSP)

La sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni fornite con le offerte contenute nella sezione Internet a Casa aventi come profilo di velocità nominale in download **50 Megabit/s** e in upload **10 Megabit/s**.

Prestazioni fornite con l'offerta base	Note
Denominazione dell'offerta	Internet Unlimited
Banda nominale	50 megabit/s in download 10 megabit/s in upload
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	No
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Si
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	No
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Le sorgenti multicast sono sempre contattabili. Le modalità variano a seconda della presenza di accordi di peering.
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	No
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a internet	No
Disponibilità di meccanismi di QoS	Verifica sulle pagine del sito internet dedicate alle singole offerte
Antivirus, firewall	Antivirus/Antispam su e-mail
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	No
Assistenza tecnica	Assistenza tecnica gratuita tramite assistenza online e il Call Center
Numeri e indirizzi di assistenza	In fase di pre-attivazione e di post attivazione il cliente può chiamare gratuitamente il 190. Web su: assistenzavodafone.it
Tecnologie utilizzate per fornire il Servizio FTTC (fibra misto rame)	VDSL2
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Le caratteristiche minime della rete d'utente sono indicate sul sito assistenzavodafone.it
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	Si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Si
Idoneità a ricevere servizi Video	Si
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Tutte le tariffe relative alle offerta sono disponibili sul sito <a href="http://www.vodafone.it">www.vodafone.it</a> nella sezione Internet a casa.

**INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (Articolo 8, comma 6 della delibera AGCOM 244/08/CSP)**

In caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità del Servizio di accesso ad Internet e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete Vodafone, 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, 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.

**Velocità di connessione<sup>1</sup>**

Banda minima in download <sup>2</sup>	21 Mbit/s
Banda minima in upload <sup>2</sup>	2 Mbit/s

**Ulteriori indicatori di qualità**

Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) <sup>3</sup>	75 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti <sup>4</sup>	0.1%

## Note:

1. Velocità di connessione: si tratta della velocità in download e upload supportata dalla tua linea. Prima di effettuare la misura con Nemesys verifica la tua velocità di connessione seguendo questa procedura:
  - apri il tuo browser
  - inserisci la url <http://192.168.1.1/>
  - verifica che accanto a "Stato del servizio" sia riportato "Connesso" e leggi i valori numerici riportati a fianco della dicitura "Velocità di connessione download (kbps)" e "Velocità di connessione upload (kbps)". I numeri riportati sono rispettivamente la tua velocità di connessione in download e upload. Verifica nelle tabelle qui sopra i valori di banda massima e minima corrispondenti alla tua velocità di connessione; saranno questi i valori con cui dovrai confrontare i valori misurati dal software di Misura Internet Nemesys per presentare eventuale reclamo. Ricorda di allegare al reclamo, insieme al pdf prodotto da Nemesys, anche una stampa della schermata nella quale hai visualizzato la tua velocità di connessione.
2. Banda Minima: valore minimo di velocità in download e upload della tua linea che dipende da vari fattori fuori dal controllo di Vodafone e che è parametrata alla tua velocità di connessione. Nell'ambito della delibera 244 la banda minima è il valore al di sotto del quale rientra il 5% di tutte le misure effettuate dal software di Misura Internet, quindi nel 95% dei casi la velocità di trasferimento dati è superiore a tale valore.
3. Ritardo di trasmissione dati: è il tempo che indica quanto rapidamente la rete è in grado di rispondere alle richieste effettuate dall'utente. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la reattività della rete ad una determinata richiesta dell'utente.
4. Tasso di perdita dei pacchetti: è la percentuale di pacchetti di informazione che vengono persi nella tratta tra proprio PC e la destinazione internet desiderata. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la probabilità che i singoli pacchetti di informazione raggiungano correttamente la destinazione.



Documento integrativo delle Condizioni generali dei contratti di abbonamento privati per il servizio Fibra misto Rame e di connettività wireless per i sottoscrittori delle offerte Vodafone "Internet Unlimited +".

### INFORMAZIONI RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI BASE (Allegato 5 alla delibera AGCOM 244/08/CSP)

La sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni fornite con le offerte contenute nella sezione Internet a Casa aventi come profilo di velocità nominale in download **100 Megabit/s** e in upload **20 Megabit/s**.



Prestazioni fornite con l'offerta base	Note
Denominazione dell'offerta	Internet Unlimited +
Banda nominale	100 Megabit/s in download 20 Megabit/s in upload
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	No
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Si
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	No
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Le sorgenti multicast sono sempre contattabili. Le modalità variano a seconda della presenza di accordi di peering.
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	No
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a internet	No
Disponibilità di meccanismi di QoS	Verifica sulle pagine del sito internet dedicate alle singole offerte
Antivirus, firewall	Antivirus/Antispam su e-mail
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	No
Assistenza tecnica	Assistenza tecnica gratuita tramite assistenza online e il Call Center
Numeri e indirizzi di assistenza	In fase di pre-attivazione e di post attivazione il cliente può chiamare gratuitamente il 190. Web su: assistenzavodafone.it
Tecnologie utilizzate per fornire il Servizio in tecnologia FTTC (fibra misto rame)	VDSL2
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Le caratteristiche minime della rete d'utente sono indicate sul sito assistenzavodafone.it
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	Si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Si
Idoneità a ricevere servizi Video	Si
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Tutte le tariffe relative alle offerta sono disponibili sul sito <a href="http://www.vodafone.it">www.vodafone.it</a> nella sezione Internet a casa.

**INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (Articolo 8, comma 6 della delibera AGCOM 244/08/CSP)**

In caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità del Servizio di accesso ad Internet e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete Vodafone, 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, 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.

**Velocità di connessione<sup>1</sup>**

Banda minima in download <sup>2</sup>	21 Mbit/s
Banda minima in upload <sup>2</sup>	2 Mbit/s

**Ulteriori indicatori di qualità**

Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) <sup>3</sup>	70 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti <sup>4</sup>	0.1%

## Note:

1. Velocità di connessione: si tratta della velocità in download e upload supportata dalla tua linea. Prima di effettuare la misura con Nemesys verifica la tua velocità di connessione seguendo questa procedura:
  - apri il tuo browser
  - inserisci la url <http://192.168.1.1/>
  - verifica che accanto a "Stato del servizio" sia riportato "Connesso" e leggi i valori numerici riportati a fianco della dicitura "Velocità di connessione download (kbps)" e "Velocità di connessione upload (kbps)". I numeri riportati sono rispettivamente la tua velocità di connessione in download e upload. Verifica nelle tabelle qui sopra i valori di banda massima e minima corrispondenti alla tua velocità di connessione; saranno questi i valori con cui dovrai confrontare i valori misurati dal software di Misura Internet Nemesys per presentare eventuale reclamo. Ricorda di allegare al reclamo, insieme al pdf prodotto da Nemesys, anche una stampa della schermata nella quale hai visualizzato la tua velocità di connessione.
2. Banda Minima: valore minimo di velocità in download e upload della tua linea che dipende da vari fattori fuori dal controllo di Vodafone e che è parametrata alla tua velocità di connessione. Nell'ambito della delibera 244 la banda minima è il valore al di sotto del quale rientra il 5% di tutte le misure effettuate dal software di Misura Internet, quindi nel 95% dei casi la velocità di trasferimento dati è superiore a tale valore.
3. Ritardo di trasmissione dati: è il tempo che indica quanto rapidamente la rete è in grado di rispondere alle richieste effettuate dall'utente. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la reattività della rete ad una determinata richiesta dell'utente.
4. Tasso di perdita dei pacchetti: è la percentuale di pacchetti di informazione che vengono persi nella tratta tra proprio PC e la destinazione internet desiderata. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la probabilità che i singoli pacchetti di informazione raggiungano correttamente la destinazione.



Documento integrativo delle Condizioni generali dei contratti di abbonamento privati per il servizio Fibra misto Rame e di connettività wireless per i sottoscrittori delle offerte Vodafone "Internet Unlimited +".

### INFORMAZIONI RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI BASE (Allegato 5 alla delibera AGCOM 244/08/CSP)

La sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni fornite con le offerte presenti nella sezione Internet a Casa aventi come profilo di velocità nominale in download **200 Megabit/s** e in upload **20 Megabit/s**.

Prestazioni fornite con l'offerta base	Note
Denominazione dell'offerta	Internet Unlimited +
Banda nominale	200 Megabit/s in download 20 Megabit/s in upload
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	No
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Si
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	No
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Le sorgenti multicast sono sempre contattabili. Le modalità variano a seconda della presenza di accordi di peering.
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	No
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a internet	No
Disponibilità di meccanismi di QoS	Verifica sulle pagine del sito internet dedicate alle singole offerte
Antivirus, firewall	Antivirus/Antispam su e-mail
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	No
Assistenza tecnica	Assistenza tecnica gratuita tramite assistenza online e il Call Center
Numeri e indirizzi di assistenza	In fase di pre-attivazione e di post attivazione il cliente può chiamare gratuitamente il 190. Web su: assistenzavodafone.it
Tecnologie utilizzate per fornire il Servizio in tecnologia FTTC (fibra misto rame)	VDSL2
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Le caratteristiche minime della rete d'utente sono indicate sul sito assistenzavodafone.it
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	Si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Si
Idoneità a ricevere servizi Video	Si
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Tutte le tariffe relative alle offerta sono disponibili sul sito <a href="http://www.vodafone.it">www.vodafone.it</a> nella sezione Internet a casa.

**INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (Articolo 8, comma 6 della delibera AGCOM 244/08/CSP)**

In caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità del Servizio di accesso ad Internet e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete Vodafone, 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, 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.

**Velocità di connessione<sup>1</sup>**

Banda minima in download <sup>2</sup>	21 Mbit/s
Banda minima in upload <sup>2</sup>	2 Mbit/s

**Ulteriori indicatori di qualità**

Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) <sup>3</sup>	70 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti <sup>4</sup>	0.1%

## Note:

1. Velocità di connessione: si tratta della velocità in download e upload supportata dalla tua linea. Prima di effettuare la misura con Nemesys verifica la tua velocità di connessione seguendo questa procedura:
  - apri il tuo browser
  - inserisci la url <http://192.168.1.1/>
  - verifica che accanto a "Stato del servizio" sia riportato "Connesso" e leggi i valori numerici riportati a fianco della dicitura "Velocità di connessione download (kbps)" e "Velocità di connessione upload (kbps)". I numeri riportati sono rispettivamente la tua velocità di connessione in download e upload. Verifica nelle tabelle qui sopra i valori di banda massima e minima corrispondenti alla tua velocità di connessione; saranno questi i valori con cui dovrai confrontare i valori misurati dal software di Misura Internet Nemesys per presentare eventuale reclamo. Ricorda di allegare al reclamo, insieme al pdf prodotto da Nemesys, anche una stampa della schermata nella quale hai visualizzato la tua velocità di connessione.
2. Banda Minima: valore minimo di velocità in download e upload della tua linea che dipende da vari fattori fuori dal controllo di Vodafone e che è parametrata alla tua velocità di connessione. Nell'ambito della delibera 244 la banda minima è il valore al di sotto del quale rientra il 5% di tutte le misure effettuate dal software di Misura Internet, quindi nel 95% dei casi la velocità di trasferimento dati è superiore a tale valore.
3. Ritardo di trasmissione dati: è il tempo che indica quanto rapidamente la rete è in grado di rispondere alle richieste effettuate dall'utente. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la reattività della rete ad una determinata richiesta dell'utente.
4. Tasso di perdita dei pacchetti: è la percentuale di pacchetti di informazione che vengono persi nella tratta tra proprio PC e la destinazione internet desiderata. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la probabilità che i singoli pacchetti di informazione raggiungano correttamente la destinazione.



Documento integrativo delle Condizioni generali dei contratti di abbonamento privati per il servizio Fibra misto Rame e di connettività wireless per i sottoscrittori delle offerte Vodafone "Vodafone Unlimited +".

### INFORMAZIONI RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI BASE (Allegato 5 alla delibera AGCOM 244/08/CSP)

La sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni fornite con le offerte presenti nella sezione Internet a Casa aventi come profilo di velocità nominale in download **300 Megabit/s** e in upload **200 Megabit/s**.

F

Prestazioni fornite con l'offerta base	Note
Denominazione dell'offerta	Internet Unlimited
Banda nominale	300 megabit/s in download 200 megabit/s in upload
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	No
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Si
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	No
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Le sorgenti multicast sono sempre contattabili. Le modalità variano a seconda della presenza di accordi di peering.
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	No
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a internet	No
Disponibilità di meccanismi di QoS	Verifica sulle pagine del sito internet dedicate alle singole offerte
Antivirus, firewall	Antivirus/Antispam su e-mail
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	No
Assistenza tecnica	Assistenza tecnica gratuita tramite assistenza online e il Call Center
Numeri e indirizzi di assistenza	In fase di pre-attivazione e di post attivazione il cliente può chiamare gratuitamente il 190. Web su: assistenzavodafone.it
Tecnologie utilizzate per fornire il Servizio con tecnologia FTTC (fibra misto rame) 	GPON
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Le caratteristiche minime della rete d'utente sono indicate sul sito assistenzavodafone.it
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	Si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Si
Idoneità a ricevere servizi Video	Si
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Tutte le tariffe relative alle offerte sono disponibili sul sito <a href="http://www.vodafone.it">www.vodafone.it</a> nella sezione Internet a casa.

**INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (Articolo 8, comma 6 della delibera AGCOM 244/08/CSP)**

In caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità del Servizio di accesso ad Internet e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete Vodafone, 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, 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.

**Velocità di connessione<sup>1</sup>**

Banda minima in download <sup>2</sup>	100 Mbit/s
Banda minima in upload <sup>2</sup>	12 Mbit/s

**Ulteriori indicatori di qualità**

Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) <sup>3</sup>	60 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti <sup>4</sup>	0,1%

1. **Velocità di connessione:** si tratta della velocità in download e upload supportata dalla tua linea. Prima di effettuare la misura con Nemesys verifica la tua velocità di connessione seguendo questa procedura:

- apri il tuo browser
- inserisci la url <http://192.168.1.1/>
- verifica che accanto a "Stato del servizio" sia riportato "Connesso" e leggi i valori numerici riportati a fianco della dicitura "Velocità di connessione download (kbps)" e "Velocità di connessione upload (kbps)". I numeri riportati sono rispettivamente la tua velocità di connessione in download e upload. Verifica nelle tabelle qui sopra i valori di banda massima e minima corrispondenti alla tua velocità di connessione; saranno questi i valori con cui dovrai confrontare i valori misurati dal software di Misura Internet Nemesys per presentare eventuale reclamo. Ricorda di allegare al reclamo, insieme al pdf prodotto da Nemesys, anche una stampa della schermata nella quale hai visualizzato la tua velocità di connessione.
- 2. **Banda Minima:** valore minimo di velocità in download e upload della tua linea che dipende da vari fattori fuori dal controllo di Vodafone e che è parametrata alla tua velocità di connessione. Nell'ambito della delibera 244 la banda minima è il valore al di sotto del quale rientra il 5% di tutte le misure effettuate dal software di Misura Internet, quindi nel 95% dei casi la velocità di trasferimento dati è superiore a tale valore.
- 3. **Ritardo di trasmissione dati:** è il tempo che indica quanto rapidamente la rete è in grado di rispondere alle richieste effettuate dall'utente. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la reattività della rete ad una determinata richiesta dell'utente.
- 4. **Tasso di perdita dei pacchetti:** è la percentuale di pacchetti di informazione che vengono persi nella tratta tra proprio PC e la destinazione internet desiderata. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la probabilità che i singoli pacchetti di informazione raggiungano correttamente la destinazione.



Documento integrativo delle Condizioni generali dei contratti di abbonamento privati per il servizio Fibra e di connettività wireless per i sottoscrittori dell'offerta "Vodafone Unlimited +".

#### INFORMAZIONI RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI BASE (ALLEGATO 5 ALLA DELIBERA AGCOM 244/08/CSP)

La sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni fornite con le offerte presenti nella sezione Internet a Casa aventi come profilo di velocità nominale in download **1 Gigabit/s** e in upload **200 Megabit/s**.

F

Prestazioni fornite con l'offerta base	Note
Denominazione dell'offerta	Internet Unlimited +
Banda nominale	1 Gigabit/s in download 200 megabit/s in upload
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	No
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Si
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	No
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Le sorgenti multicast sono sempre contattabili. Le modalità variano a seconda della presenza di accordi di peering.
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	No
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a internet	No
Disponibilità di meccanismi di QoS	Verifica sulle pagine del sito internet dedicate alle singole offerte
Antivirus, firewall	Antivirus/Antispam su e-mail
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	No
Assistenza tecnica	Assistenza tecnica gratuita tramite assistenza online e il Call Center
Numeri e indirizzi di assistenza	In fase di pre-attivazione e di post attivazione il cliente può chiamare gratuitamente il 190. Web su: assistenzavodafone.it
Tecnologie utilizzate per fornire il Servizio in tecnologia FTTH (solo fibra)	GPON
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Le caratteristiche minime della rete d'utente sono indicate sul sito assistenzavodafone.it
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	Si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Si
Idoneità a ricevere servizi Video	Si
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Tutte le tariffe relative alle offerta sono disponibili sul sito www.vodafone.it nella sezione Internet a casa.



## INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (Articolo 8, comma 6 della delibera AGCOM 244/08/CSP)

In caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità del Servizio di accesso ad Internet e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete Vodafone, 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, 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.

### Velocità di connessione<sup>1</sup>

Banda minima in download <sup>2</sup>	100 Mbit/s
Banda minima in upload <sup>2</sup>	12 Mbit/s

### Ulteriori indicatori di qualità

Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) <sup>3</sup>	60 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti <sup>4</sup>	0,1%

1. **Velocità di connessione:** si tratta della velocità in download e upload supportata dalla tua linea. Prima di effettuare la misura con Nemesys verifica la tua velocità di connessione seguendo questa procedura:  
 - apri il tuo browser  
 - inserisci la url <http://192.168.1.1/>  
 - verifica che accanto a "Stato del servizio" sia riportato "Connesso" e leggi i valori numerici riportati a fianco della dicitura "Velocità di connessione download (kbps)" e "Velocità di connessione upload (kbps)". I numeri riportati sono rispettivamente la tua velocità di connessione in download e upload. Verifica nelle tabelle qui sopra i valori di banda massima e minima corrispondenti alla tua velocità di connessione; saranno questi i valori con cui dovrai confrontare i valori misurati dal software di Misura Internet Nemesys per presentare eventuale reclamo. Ricorda di allegare al reclamo, insieme al pdf prodotto da Nemesys, anche una stampa della schermata nella quale hai visualizzato la tua velocità di connessione.
2. **Banda Minima:** valore minimo di velocità in download e upload della tua linea che dipende da vari fattori fuori dal controllo di Vodafone e che è parametrata alla tua velocità di connessione. Nell'ambito della delibera 244 la banda minima è il valore al di sotto del quale rientra il 5% di tutte le misure effettuate dal software di Misura Internet, quindi nel 95% dei casi la velocità di trasferimento dati è superiore a tale valore.
3. **Ritardo di trasmissione dati:** è il tempo che indica quanto rapidamente la rete è in grado di rispondere alle richieste effettuate dall'utente. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la reattività della rete ad una determinata richiesta dell'utente.
4. **Tasso di perdita dei pacchetti:** è la percentuale di pacchetti di informazione che vengono persi nella tratta tra proprio PC e la destinazione internet desiderata. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la probabilità che i singoli pacchetti di informazione raggiungano correttamente la destinazione.

**Articolo 1. Caratteristiche generali del servizio**

Il servizio di portabilità del numero fisso consente al Cliente di scegliere Vodafone quale operatore fornitore del Servizio, mantenendo il proprio numero telefonico purché all'interno del medesimo distretto telefonico. A tal fine il Cliente manifesta la propria volontà di recedere dal contratto in essere con l'operatore di provenienza, delegando a tal fine Vodafone Italia S.p.A., Società del gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico a richiederne per suo conto la cessazione presso l'operatore di provenienza.

**Articolo 2. RICHIESTA DEL SERVIZIO**

I soggetti legittimati a richiedere il servizio sono i clienti dell'operatore di provenienza. La richiesta consiste in una dichiarazione del soggetto legittimato, conforme al decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000 n. 445; a tal fine, il sottoscrittore allega alla richiesta la copia del proprio documento di identità valido, consapevole delle responsabilità circa la veridicità di quanto dichiarato e delle sanzioni previste per le dichiarazioni mendaci.

**Articolo 3. CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO**

Vodafone si impegna a trasmettere all'operatore di provenienza la richiesta di portabilità, sottoscritta dal Cliente, e, ove necessario, copia della relativa documentazione. Vodafone si impegna, inoltre, a conservarne l'originale per le finalità previste dalle norme vigenti, unitamente alla documentazione del Cliente. Nel caso di richiesta del servizio di portabilità correlata alla attivazione di una o più nuove SIM Vodafone, la richiesta stessa verrà trasmessa all'operatore di provenienza solo qualora non vi siano condizioni ostative alla nuova attivazione, secondo quanto previsto nelle condizioni generali di fornitura del servizio di comunicazioni mobili e personali di Vodafone, in abbonamento o prepagato.

La richiesta di portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di provenienza. L'attivazione del servizio sarà effettuata entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta di portabilità da parte di Vodafone all'operatore di provenienza fatti salvi i casi di cui al successivo articolo 4.

L'eventuale scelta nel modulo di richiesta di una data preferita per l'attivazione del servizio deve intendersi come non impegnativa per Vodafone.

L'attivazione del servizio di portabilità del numero fisso e la disattivazione del servizio di telefonia fissa con l'operatore di provenienza saranno effettuate entro le 8.00 del giorno indicato per le suddette operazioni; in tale periodo, potranno verificarsi temporanee interruzioni o sospensioni del servizio oppure il numero oggetto di richiesta di portabilità potrebbe essere contemporaneamente attivo sia nella rete dell'operatore di provenienza che in Vodafone.

**Articolo 4. SOSPENSIONE, RIFIUTO E ANNULLAMENTO DELLA RICHIESTA**

La richiesta del servizio di portabilità può essere soggetta a sospensione o rifiuto. La sospensione può avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio. Il rifiuto avviene nei seguenti casi: per motivi imputabili al Cliente; non corrispondenza tra sottoscrittore della richiesta ed intestatario del numero fisso corrispondente al contratto di Abbonamento frutto tramite la rete dell'operatore di provenienza; non appartenenza o non correttezza del numero fisso all'operatore di provenienza; dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti. Inoltre il rifiuto avviene per i numeri telefonici: per i quali sia in corso di espletamento una richiesta di recesso, subentro o trasloco con cambio numero; per i quali sia stata fatta richiesta di portabilità da operatori diversi, laddove le richieste abbiano la medesima data di sottoscrizione (gg/mm/aa); per i quali sia stata formulata un'altra richiesta di portabilità da un diverso operatore già pervenuta all'operatore di provenienza ed evasa o in corso di evasione ma con data di sottoscrizione più recente; di linee utilizzate per apparecchi telefonici pubblici a pagamento. In tutti i casi in cui l'operatore di provenienza evidensi il verificarsi di una causa o più cause di rifiuto, deve notificare tempestivamente a Vodafone tutte le cause di rifiuto e consentire l'evasione della procedura di portabilità attraverso l'inoltro da parte di Vodafone di una nuova ulteriore richiesta comprensiva dei dati mancanti o inesatti. Nei casi in cui non sia possibile fornire al Cliente il servizio di portabilità per causa a lui non imputabile, Vodafone restituirà l'eventuale corrispettivo del servizio pagato dal Cliente, sottoforma di traffico telefonico. Nei casi in cui l'impossibilità di attivazione dipenda da cause imputabilità Cliente, Vodafone potrà non restituire l'eventuale corrispettivo ricevuto in considerazione delle attività svolte a seguito della richiesta di portabilità.

**Articolo 5. RESPONSABILITÀ**

In caso di mancate/ritardate attivazioni del servizio di portabilità per cause non imputabili a Vodafone, la stessa non sarà ritenuta in alcun modo responsabile.

**Articolo 6. ASSISTENZA ALLA CLIENTELA**

Vodafone assicura al Cliente l'assistenza necessaria all'attivazione del servizio di portabilità del numero e le informazioni tariffarie correlate al servizio stesso attraverso il proprio servizio Clienti (190) e utilizzando altri servizi informativi gratuiti.

**Articolo 7. ELENCHI TELEFONICI**

In caso di passaggio verso l'operatore Vodafone attraverso il servizio di portabilità del numero i dati personali precedentemente inseriti negli elenchi telefonici resteranno in tali elenchi sino a che il Cliente non ne richiederà la cancellazione attraverso la compilazione del modulo messo a disposizione da Vodafone.

## CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO MOBILE

**Articolo 1. Caratteristiche generali del servizio**

Il servizio di portabilità del numero consente al Cliente di scegliere Vodafone quale Operatore mobile, mantenendo il proprio numero telefonico di altro Operatore mobile. A tal fine il Cliente manifesta la propria volontà di recedere dal contratto d'abbonamento in essere ovvero di richiedere la disattivazione delle SIM indicate all'Operatore di Provenienza nel caso di servizi prepagati, delegando a tal fine Vodafone Italia S.p.A., Società del gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico a richiederne per suo conto la disattivazione presso l'Operatore di Provenienza.

**Articolo 2. Richiesta del servizio**

I soggetti legittimati a richiedere il servizio sono gli abbonati o i legittimi possessori di carte SIM ricaricabili presso l'Operatore di Provenienza. La richiesta consiste in una dichiarazione del soggetto legittimato, conforme al decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000 n. 445; a tal fine, il Sottoscrittore allega alla richiesta la copia del proprio documento di identità valido, consapevole delle responsabilità circa la veridicità di quanto dichiarato e delle sanzioni previste per le dichiarazioni mendaci.

**Articolo 3. Traffico prepago residuo**

Il servizio di portabilità del numero da altro Operatore non comporta l'automatica trasferibilità sulla nuova SIM Vodafone dell'eventuale traffico prepago residuo non goduto presso l'Operatore di Provenienza. Qualora il Cliente intendersse aderire al servizio di trasferimento del traffico prepago residuo presso altro Operatore dovrà compilare l'apposita sezione del presente modulo. Vodafone comunicherà al nuovo Operatore il valore del traffico residuo riconosciuto al Cliente, di norma, entro due giorni dalla data di effettivo passaggio del Cliente al nuovo Operatore. L'effettivo accredito sulla nuova SIM del Cliente da parte del nuovo Operatore avverrà secondo i termini da quest'ultimo stabiliti. Il traffico sarà trasferito:

1. al netto di ricarica omaggio eventuale prevista dal piano tariffario attivo sulla SIM disattivata/da disattivare, o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica e farà esclusivo riferimento al traffico effettivamente acquistato e non goduto;

2. al netto dell'eventuale corrispettivo per la prestazione applicato da Vodafone.

Le condizioni economiche applicate al servizio di trasferimento del traffico prepago residuo sono disponibili sul punto vendita Vodafone o sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it).

**Articolo 4. Condizioni di fornitura del servizio**

Vodafone si impegna a trasmettere all'Operatore di Provenienza la richiesta di portabilità, sottoscritta dal Cliente, Vodafone si impegna a conservare l'originale della richiesta di portabilità sottoscritta dal Cliente e a conservarla, unitamente alla documentazione a corredo della stessa, per le finalità previste dalle norme vigenti e rendendola disponibile in copia all'Operatore di Provenienza che ne faccia documentata richiesta in caso di contestazione da parte del Cliente. Una volta avviata la procedura, la richiesta di portabilità non può essere revocata e, in caso di ripensamento, il Cliente può chiedere di portare nuovamente il numero verso l'Operatore che sta lasciando o verso qualunque altro Operatore.

Nel caso di richiesta del servizio di portabilità correlata alla attivazione di una o più nuove SIM Vodafone, la richiesta stessa verrà trasmessa all'Operatore di Provenienza solo qualora non vi siano condizioni ostative alla nuova attivazione, secondo quanto previsto nelle condizioni generali di fornitura del servizio radiomobile Vodafone, in abbonamento o prepagato. La richiesta di portabilità del numero non solleverà il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'Operatore di Provenienza. L'attivazione del servizio sarà effettuata entro 2 (due) giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta di portabilità da parte di Vodafone all'Operatore di provenienza, fatti salvi i casi di cui al successivo articolo 5. L'eventuale scelta nel modulo di richiesta di una data preferita per l'attivazione del servizio deve intendersi come non impegnativa per Vodafone. L'attivazione del servizio di portabilità del numero sulla SIM Vodafone e la disattivazione della carta SIM dell'Operatore di Provenienza saranno effettuate in orari determinati (tra le ore 4.00 e le ore 8.30 del giorno indicato per le suddette operazioni); in tali periodi, potranno verificarsi interruzioni o sospensioni temporanee del servizio in relazione al numero oggetto di richiesta di portabilità.

**Articolo 5. Sospensione e rifiuto**

La richiesta del servizio di portabilità può essere soggetta a sospensione e rifiuto. La sospensione può

avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio. Il rifiuto avviene nei seguenti casi: dati necessari per la trasmissione della richiesta assenti o errati; non corrispondenza tra codice fiscale/partita IVA e numero MSISDN nel caso di servizio Abbonamento usufruito presso l'Operatore di Provenienza; non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM e numero MSISDN, nel caso di servizio Ricaricabile usufruito presso l'Operatore di Provenienza; numero non attivo, per cessazione del servizio da oltre 30 giorni solari; disattivazione completa del servizio di comunicazione per ordine dell'Autorità Giudiziaria ovvero in caso di denuncia presentata alla medesima Autorità; non appartenenza o non correttezza del numero MSISDN all'Operatore di Provenienza; Carta SIM bloccato per furto o smarimento (qualora al momento della sottoscrizione della richiesta non sia stata fornita copia della relativa denuncia fatta all'Autorità competente); espletamento in corso di una precedente richiesta di portabilità per lo stesso MSISDN, già validata positivamente da parte dell'Operatore di Provenienza, inoltrata da parte di un Operatore diverso da Vodafone e dallo stesso Operatore di Provenienza. In tutti i casi in cui l'Operatore di Provenienza evidensi il verificarsi di una causa o più cause di rifiuto, deve notificare tempestivamente a Vodafone tutte le cause di rifiuto riscontrate e consentire l'evasione della procedura di portabilità attraverso l'inoltro da parte di Vodafone di una nuova ulteriore richiesta comprensiva dei dati mancanti o inesatti. Il rifiuto e la sospensione non precludono la possibile ulteriore richiesta di attivazione della prestazione.

**Articolo 6. Responsabilità**

In caso di mancate/ritardate attivazioni del servizio di portabilità per cause non imputabili a Vodafone, la stessa non sarà ritenuta in alcun modo responsabile.

**Articolo 7. Trasparenza tariffaria e assistenza alla Clientela**

Vodafone assicura al Cliente un servizio di trasparenza tariffaria che permette di conoscere se una determinata numerazione mobile sia gestita da Vodafone o da altri operatori. Le informazioni relative alle modalità per usufruire di tale servizio, che permette al Cliente di conoscere preventivamente l'adesa tariffazione prevista dal proprio piano telefonico al traffico in uscita verso utenze mobili, sono disponibili sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it). Vodafone assicura al Cliente l'assistenza necessaria all'attivazione del servizio di portabilità del numero e le informazioni tariffe correlate al servizio stesso a traverso il proprio servizio Clienti (190) e utilizzando altri servizi informativi gratuiti.

**Articolo 8. Indennizzo in caso di ritardo**

Dal 1 gennaio 2013, in caso di ritardo nell'attivazione della portabilità del numero mobile, Vodafone in qualità di operatore scelto dal cliente, riconosce l'indennizzo secondo quanto previsto dalla regolamentazione vigente.

L'indennizzo in caso di ritardo sarà corrisposto su richiesta del cliente con una semplice telefonata al Servizio Clienti (numero gratuito 190 contattabile da cellulare Vodafone). L'indennizzo è pari a 2,5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo e per ogni numero voce importato (numero primario), fino a un massimo di 50 euro. L'indennizzo non è dovuto per i primi due giorni di ritardo. Se il ritardo invece è pari o superiore a tre giorni, l'indennizzo verrà corrisposto per l'intero periodo, considerando quindi anche i primi due giorni. Ai fini della valutazione del ritardo si considera la data presunta di attivazione della prestazione di portabilità. Tale data è riportata sul modulo sottoscritto dal cliente presso i punti vendita Vodafone, oppure ove non sia possibile garantire l'inserimento immediato della richiesta di portabilità nei sistemi Vodafone, dal messaggio SMS che il cliente riceverà sul numero oggetto di richiesta, nel quale verrà indicata la data presunta di portabilità.

Eventuali ulteriori messaggi informativi che verranno inviati successivamente al primo per comunicare lo stato della richiesta di portabilità non verranno presi in considerazione ai fini del calcolo dell'indennizzo. L'importo verrà corrisposto entro 30 giorni dalla richiesta del cliente, mediante incremento del credito residuo in caso di utenze prepagate (sim ricaricabile) e mediante accredito sulla prima fattura utile successiva ai 30 giorni in caso di utenze post pagate (abbonamento).

L'indennizzo è dovuto in caso di ritardo non determinato da errori nei dati forniti dal cliente, pertanto l'indennizzo non è dovuto nel caso in cui la richiesta di portabilità sia soggetta a rifiuto secondo quanto previsto al precedente articolo 5, Sospensione e rifiuto.

## INFORMATIVA SUL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO DEL CREDITO RESIDUO IN CASO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO MOBILE

La richiesta di trasferimento del credito residuo non è reversibile. Il servizio di portabilità del credito residuo sarà attivato solo in caso di eseguita portabilità del numero attivo presso l'Operatore di Provenienza. In caso di mancata richiesta di attivazione del servizio, in caso di non eseguita portabilità del numero attivo presso l'Operatore di Provenienza, in caso di credito residuo di entità inferiore a quella del corrispettivo richiesto per il servizio, di credito nullo o negativo, il servizio non verrà erogato ed il cliente potrà richiedere la restituzione del credito residuo all'Operatore di Provenienza secondo le modalità da questi indicate nelle proprie condizioni contrattuali. Il credito residuo oggetto di portabilità sarà determinato a partire dall'importo presente sui sistemi dell'Operatore di Provenienza al momento della disattivazione della SIM.

Il servizio potrà comportare un costo che l'Operatore di Provenienza detrarrà dal credito residuo calcolato al momento della disattivazione della SIM. L'Operatore di Provenienza potrà inoltre detrarre dall'importo del credito residuo eventuali ricariche omaggio erogate nel corso del rapporto contrattuale e non ancora consumate. Nei casi in cui la portabilità del numero avvenga su una nuova SIM Vodafone Abbonamento, il riconoscimento del credito residuo oggetto di portabilità avverrà attraverso l'accreditto di tale importo su una o, se necessario, più fatture successive. La fruizione del servizio di portabilità del credito residuo esclude l'accesso da parte del cliente, per la medesima utenza, ad altre forme di restituzione previste dall'Operatore di Provenienza.



## INFORMATIVA BREVE SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI IN CASO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO E PER IL TRASFERIMENTO DEL CREDITO RESIDUO

Vodafone tratta i dati personali dei propri clienti nel rispetto delle regole sulla privacy e sicurezza per le finalità strettamente connesse alla richiesta della prestazione di Mobile Number Portability e per il trasferimento del credito residuo. Nell'ambito del processo di portabilità sono Titolari del trattamento sia Vodafone che l'Operatore di Provenienza, ciascuno per le attività di propria competenza.  
I dati dei clienti potranno altresì essere comunicati da Vodafone e dall'Operatore di Provenienza ad altri fornitori di servizi di comunicazione elettronica per finalità strettamente legate all'erogazione dei servizi di cui sopra e per i relativi trattamenti.  
Il Titolare del trattamento, per le attività di propria competenza ed in qualità di operatore recipient è Vodafone Italia S.p.A., con sede legale Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO) - Italia. I dati potranno essere trattati sia da Responsabili o Incaricati interni (dipendenti Vodafone), sia esterni (società esterne che svolgono

per conto di Vodafone specifiche attività strettamente correlate ai servizi offerti da Vodafone).

In ogni momento i clienti possono accedere ai dati personali che li riguardano, ottenere l'indicazione della loro origine, del modo in cui sono utilizzati, farli aggiornare, rettificare, integrare o cancellare, a seconda dei casi, ed opporsi alla loro utilizzazione scrivendo al Titolare del trattamento, Vodafone Italia S.p.A., c/o casella postale 190, 10015 Ivrea (TO), o inviando una email all'indirizzo [info.privacy@mail.vodafone.it](mailto:info.privacy@mail.vodafone.it).

L'informativa completa sul trattamento dei dati personali dei clienti Vodafone è sempre disponibile sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it). Sezione Privacy, raggiungibile dalla home page



Il modulo dovrà essere inviato tramite sito all'indirizzo [www.variazioni.vodafone.it](http://www.variazioni.vodafone.it)  
in alternativa via posta a:  
Vodafone Italia S.p.A.  
Servizio Elenco Telefonico Generale  
Casella Postale 174  
Via Jervis, 13 - 10015 - IVREA (TO)

**A CHE COSA SERVE COMPILARE IL MODULO?**

Gentile Cliente,

rispondendo alle domande presenti in questo modulo, può decidere se e come far inserire il suo nome e altri suoi dati personali negli elenchi telefonici pubblici oppure, qualora, i suoi dati siano già presenti, richiederne la cancellazione.

Se lei è un nuovo Abbonato e non desidera che il suo nominativo e numero di telefono siano visibili negli Elenchi Telefonici pubblici è sufficiente NON compilare il modulo o rispondere "NO" alle domande sotto riportate.

Se ha cambiato operatore telefonico e ha chiesto il mantenimento del numero di telefono e non desidera che il suo nominativo e numero di telefono siano visibili negli Elenchi Telefonici potrà richiedere la cancellazione dei dati forniti in precedenza solo barrando la casella relativa alla cancellazione e firmando semplicemente il modulo.

Se i Suoi dati personali siano già presenti negli Elenchi Telefonici, non rispondendo alle domande o non compilando questo modulo, verranno mantenute le scelte da lei effettuate con il precedente operatore.

La scelta che sta per fare potrà essere, in futuro, modificata liberamente.

I suoi dati potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni fra persone e, in base alle recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che non si iscriva al "Registro pubblico delle opposizioni" per esprimere il suo "No alle telefonate promozionali".

L'iscrizione al Registro delle Opposizioni può avvenire:

- Invia una raccomandata a: "Gestore del registro pubblico delle opposizioni-Abbonamenti". Ufficio Roma Nomentano Casella Postale 7211- 00162 Roma (RM)
- Invia un fax al n. 06.54224822
- Invia un'e-mail al seguente indirizzo: [abbonati.ipo@fub.it](mailto:abbonati.ipo@fub.it)
- Chiamando il numero verde 800.265.265
- Compilando l'apposito modulo elettronico disponibile nell'apposita "area abbonato" sul sito <https://www.registrodelleopposizioni.it/>

**COMPILARE L'INTERO MODULO IN STAMPATELLO**

Io/La Sottoscritto/a

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ (Città),  
in Provincia di \_\_\_\_\_ e residente in \_\_\_\_\_ Codice Fiscale/Partita IVA \_\_\_\_\_ (da barrare/compilare  
solo nel caso di impresa) Legale rappresentante della Ditta/Società con Ragione Sociale \_\_\_\_\_ e Partita IVA \_\_\_\_\_  
ai sensi e per gli effetti del D.P.R n. 445/2000 e successive modificazioni e integrazioni, consapevole delle responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di false attestazioni

**DICHIARA**

- Di essere l'Intestatario/Titolare del/dei numero/i di telefono mobile/i o di rete fissa di cui chiede l'inserimento nei nuovi elenchi telefonici o la cancellazione dei propri dati personali forniti in precedenza;  
 Di essere l'Utilizzatore effettivo e stabile del numero di telefono prepagato di cui si chiede l'inserimento nei nuovi elenchi telefonici o la cancellazione dei propri dati personali forniti in precedenza e di aver previamente informato l'intestatario del numero di telefono;

**TIPOLOGIA DELLA RICHIESTA** (Barra sempre una delle due caselle)

- Inserimento/Modifica Dati       Cancellazione dei Dati personali forniti in precedenza

**1. Vuole che il Suo nome sia presente nei nuovi elenchi telefonici?**

- SI       NO

**SE HA RISPOSTO NO:**

può non proseguire alla compilazione del modulo e dovrà apporre la sua firma sul modulo.

**SE HA RISPOSTO SI, RISPONDA ALLE DOMANDE SUCCESSIVE**

Qualora non desideri che il suo nominativo e numero di telefono siano visibili negli elenchi telefonici e quindi autorizzi Vodafone a richiedere la cancellazione dei suoi dati personali forniti in precedenza, dovrà non proseguire con la compilazione della parte restante del modulo e apporre solo la sua firma sul modulo. Pur avendo deciso di non figurare nei nuovi elenchi telefonici, può chiedere che i dati che indicherà più avanti possano essere forniti a chi ne faccia richiesta ad un servizio di informazione abbonati.

Se è interessato, barri questa casella e indichi ai successivi punti 2 e 3 del questionario i dati che non vuole siano pubblicati negli elenchi, ma vuole che siano forniti a chi li richiede.

**2. Con quali dati vuole essere inserito negli elenchi? (\*Campi obbligatori)**

COGNOME\* \_\_\_\_\_ (Oppure indicare la ragione sociale per l'ente, l'azienda o l'associazione)

NOME\* \_\_\_\_\_ (Da compilare solo per clienti privati; se desidera che il nome compaia abbreviato in elenco, indichi solo la lettera iniziale)

NUMERO DI TELEFONO (MOBILE O FISSO) DA INSERIRE NEGLI ELENCHI\* \_\_\_\_\_

INDIRIZZO POSTALE: Via/Piazza \_\_\_\_\_ Numero civico \_\_\_\_\_

Frazione \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ Cap. \_\_\_\_\_

(Per i numeri mobili, se vuole che la via non compaia in elenco, non la indichi; se vuole che i dati inseriti compaiano in elenchi organizzati su base geografica, è necessario che indichi almeno la Provincia e il Comune; inoltre nel caso in cui venga indicato l'indirizzo devono essere obbligatoriamente riportate le informazioni relative a Comune e Provincia. Per i numeri fissi è obbligatorio fornire almeno il Comune e la Provincia.)

**3. Dati facoltativi. Vuole che negli elenchi figurino altri Suoi dati?**

- SI       NO

Se ha risposto di SI indichi di seguito i dati di interesse

**TITOLO DI STUDIO O DI SPECIALIZZAZIONE:**

(Da compilare solo per i clienti privati. Può indicarlo in forma abbreviata, es.: Dott., Prof., Avv., Ing., Rag., Geom.)

**PROFESSIONE/ATTIVITÀ**

(Solo per chi svolge attività di rilevanza economica; per i Clienti azienda è possibile indicare anche l'ufficio o il dipartimento)

**ALTRI INDIRIZZI:**

INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA:

Il numero telefonico da Lei indicato al punto 2 potrebbe essere pubblicato o fornito insieme agli eventuali suoi numeri telefonici di casa o di ufficio e mobili (cellulari) anche di altri Operatori a Lei intestati, previo inserimento di tali numerazioni negli elenchi telefonici.

Se ha risposto NO, può non rispondere alle domande successive.

(Se risponde SI, ciò avverrà tenendo presente il Suo Codice Fiscale/Partita IVA.)

**È D'ACCORDO?**

- SI       NO

**4. Desidera che una persona che conosce solo il Suo numero di telefono o altro Suo dato possa risalire al Suo nome?****È D'ACCORDO CHE CIÒ POSSA AVVENIRE?**

- SI       NO

**5. Desidera che una persona che conosce solo il suo numero di telefono o altro suo dato possa risalire al suo nome?**

- SI       NO

**6. Vuole ricevere pubblicità per posta?****PONGA MOLTA ATTENZIONE A QUESTA PARTE DEL MODULO**

Lei ha il diritto di dire SI o NO all'invio di pubblicità, promozioni, offerte commerciali, ecc. tramite posta cartacea all'indirizzo che compare negli elenchi telefonici.

**SONO D'ACCORDO CON L'USO DEL MIO INDIRIZZO PER L'INVIO DI POSTA PUBBLICITARIA:**

- SI       NO

Se SI il simbolo della bustina negli elenchi indicherà questa sua scelta.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

N.B. Il modulo sarà accettato solo se si allegano tutti i documenti come di seguito indicato

Cliente Privato

In caso di invio tramite posta, il modulo deve essere accompagnato da:

- fotocopia di un documento d'identità in corso di validità e fotocopia del codice fiscale.

In caso di invio tramite web ([www.variazioni.vodafone.it](http://www.variazioni.vodafone.it)) è sufficiente l'invio del modulo.



## APPROFONDIMENTI

Il modulo serve per richiedere l'inserimento dei suoi dati personali negli elenchi telefonici (cartacei o elettronici) e renderli così pubblici. Se lei è un nuovo abbonato e risponde NO o non riconsegna questo modulo al proprio operatore, i suoi dati non saranno inseriti negli elenchi telefonici. Se lei ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (number portability), e non risponde al presente questionario o non lo riconsegna al proprio operatore, a partire dal 1 novembre 2011, saranno mantenute le scelte da lei fatte con il precedente operatore. I suoi dati potranno essere utilizzati, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che non decida di iscriversi al "Registro Pubblico delle Opposizioni". Di seguito le modalità con cui può iscriversi a questo registro:

- Per raccomandata scrivendo a: "Gestore del registro pubblico delle opposizioni-Abbonamenti". Ufficio Roma Nomentano Casella Postale 7211-00162 Roma (RM)
- Tramite fax: 06.54224822
- Tramite e-mail: abbonati.ipo@fub.it
- Tramite il numero verde: 800.265.265
- Compilando l'apposito modulo elettronico disponibile nell'apposita "Area Abbonato" sul sito

<https://www.registrodelleopposizioni.it/>

Qualora abbia rilasciato a Vodafone il consenso a trattare i suoi dati personali per finalità commerciali, potrà continuare ad essere contattato da Vodafone per chiamate pubblicitarie anche se iscritto al Registro Pubblico delle Opposizioni.

La informiamo inoltre che può modificare i suoi dati ed i consensi espressi, attraverso la compilazione di questo stesso modulo che può trovare sul sito web o presso i punti vendita. In caso di cessazione del contratto di abbonamento o disattivazione della sim prepagata, cambio numero di telefono, cambio di intestazione del contratto di abbonamento (subentro) disconoscimento della titolarità del numero di cellulare inserito e sino al 31 Ottobre 2011 in caso di passaggio ad altro gestore attraverso il servizio di portabilità del numero (MNP), i suoi dati personali, qualora già presenti, saranno cancellati dagli elenchi telefonici. Le ricordiamo di conservare copia del modulo che invierà a Vodafone. Per ulteriori informazioni può contattare il servizio clienti.

## INFORMATIVA PRIVACY

In aggiunta a quanto sopra indicato, la nostra Società, titolare del trattamento dei Suoi dati, La informa che:  
1.I dati indicati in questo modulo, oppure nel corso dei Suoi contatti tramite i recapiti sopra forniti, sono rilasciati da Lei facoltativamente e liberamente, senza alcuna conseguenza negativa a suo carico;  
2.I dati da Lei forniti verranno inseriti negli elenchi rispettando le Sue scelte, salvo possibili aggiustamenti di eventuali errori formali e miglioramenti relazionali già tenuti presenti per gli elenchi in distribuzione;  
3 accanto al cosiddetto elenco telefonico generale, nel quale Lei ha il diritto di figurare, saranno pubblicati altri tipi di elenchi (via internet, riprodotti su supporti elettronici, su carta), eventualmente distinti per categorie o per zone geografiche o per tipo di telefonica fissa e/o mobile;  
4.I dati degli abbonati al telefono e dei clienti di carte telefoniche prepagate saranno raccolti in un unico archivio elettronico (data base unico-DBU), dove verranno registrate anche le scelte di ognuno (SI o NO alla pubblicazione del numero di telefono cellulare, si o no all'indicazione della professione e così via). È sulla base di questi dati che verranno poi formati gli elenchi.  
5.Dal 1 Novembre 2011 gli abbonati alla telefonica fissa o mobile che abbiano cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. Number Portability) e non rispondano alle domande del questionario e non lo riconsegnino, mantengono le scelte fatte con il precedente operatore relativamente alla presenza in elenco dei dati e delle informazioni già fornite. I dati saranno utilizzati solo con modalità strettamente funzionali per prestare i servizi da Lei richiesti, o per quali ha manifestato il consenso.

Nell'ambito della ns. Società, i dati vengono a conoscenza delle seguenti categorie di soggetti terzi:  
• soggetti che svolgono per conto di Vodafone compiti di natura tecnica ed organizzativa;

- soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la gestione degli elenchi (cartacei e/o elettronici) e dei servizi di informazione abbonati;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo di Vodafone;
- soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbastimento, trasporto e smistamento delle comunicazioni dell'interessato;
- soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (es. call center ecc.);
- soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry;
- studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza;
- soggetti che effettuano ricerche di mercato volte a rilevare il grado di soddisfazione della clientela;
- soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Vodafone anche nell'interesse dei propri clienti e utenti.
- soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano come distinti titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati all'uopo nominati da Vodafone.

I Suoi dati personali potranno inoltre, essere conosciuti dai dipendenti/consulenti e dalla rete distributiva diretta ed indiretta di Vodafone i quali sono stati appositamente nominati Responsabili o Incaricati del trattamento.

Le ricordiamo che la manifestazione dei consensi alle comunicazioni commerciali contenute nel modulo non implica la modifica dei consensi già prestati e/o che presterà in futuro a Vodafone.



1. Il Cessionario dichiara di conoscere ed accettare le condizioni generali di contratto per il servizio mobile Vodafone in abbonamento.
2. Sia il Cedente che il Cessionario dichiarano di essere a conoscenza che (i) la Cessione del contratto avrà efficacia tra le parti a partire dall'accettazione da parte di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, Vodafone) che potrà avvenire ad insindacabile giudizio di Vodafone solo in seguito all'emissione dell'ultimo conto telefonico a carico del Cedente. Qualora la richiesta di cessione non dovesse andare a buon fine, Vodafone comunicherà la non accettazione della cessione a Cedente e Cessionario mediante contatto ai recapiti telefonici forniti nel modulo di cessione. Il Cedente è in ogni caso responsabile per le obbligazioni verso Vodafone nel caso in cui quest'ultima non presti il proprio consenso alla cessione del Contratto.
3. Il Cedente non sarà liberato dalle sue obbligazioni verso Vodafone fino all'avvenuto pagamento del primo conto telefonico inviato al Cessionario. A tal fine, in caso di mancato pagamento del primo conto telefonico da parte del Cessionario, il termine di cui all'art. 1408, terzo comma, c.c., è da intendersi elevato a 3 mesi. Il Cedente si impegna in caso di buon fine della cessione a cancellare i propri dati personali dagli archivi telefonici degli elenchi pubblici.
4. In caso di buon fine della Cessione,
  - (i) il Cessionario prende atto ed accetta che alla/e numerazione/i oggetto di cessione sarà applicato il piano tariffario del Cedente, fatto salvo il caso in cui detto piano non sia più disponibile. In quest'ultimo caso, Vodafone attiverà al Cessionario un piano telefonico standard tra quelli disponibili a listino alla data di efficacia della cessione, che sarà comunicato al Cessionario mediante SMS;
  - (ii) al Cedente verranno addebitati in un'unica soluzione eventuali corrispettivi per recesso anticipato legati al piano tariffario che non sia più disponibile alla data della cessione.
  - (iii) il metodo di pagamento ed il sistema di spedizione del conto telefonico applicato sarà il medesimo già in uso al Cessionario;
  - (iv) in caso di pagamento mediante addebito diretto su Conto Corrente per ogni numerazione oggetto di numerazione il Cessionario dovrà versare a Vodafone a titolo di deposito cauzionale un importo pari a 50 euro.
5. Il Cessionario con la sottoscrizione del modulo di cessione del contratto accetta che la finalità d'uso del servizio richiesta per tutte le numerazioni oggetto di cessione coinciderà con la finalità d'uso (ai sensi dell'art. 21 della tariffa allegata al DPR 26 ottobre 1972, n. 641) del contratto di cui sia già titolare. In particolare, se il contratto attualmente in capo al Cessionario è intestato ad una Persona Fisica (con solo codice fiscale), la finalità d'uso sarà quella Familiare; qualora invece il contratto attualmente in capo al Cessionario sia intestato ad una Persona Giuridica oppure ad un soggetto intestatario di partita IVA (diverso da Libero Professionista e/o Ditta Individuale) la finalità d'uso sarà quella Economica. Nel caso in cui il contratto attualmente in capo al Cessionario sia intestato ad un soggetto Libero Professionista e/o Ditta Individuale la finalità d'uso del servizio richiesta per tutte le numerazioni oggetto di cessione coinciderà con la finalità d'uso attualmente scelta per il contratto di cui sia già titolare e che potrà essere, per tutte le utenze, alternativamente o quella ad uso Familiare o quella ad uso Economico. In caso di mancata indicazione della finalità d'uso per il contratto di cui sia già titolare si presumerà sempre una finalità d'uso Economico anche per tutte le nuove utenze oggetto della presente richiesta di subentro.
6. In caso in cui il Cessionario (soggetto Libero Professionista e/o Ditta Individuale) sia intestatario sia di un contratto con finalità d'uso familiare che di un contratto con finalità d'uso economico, l'indicazione nel modulo del solo codice fiscale presupporrà la scelta di un uso Familiare anche per le numerazioni acquisite con la cessione, mentre l'indicazione nel modulo della sola partita IVA presupporrà la scelta di un uso Economico. In caso di indicazione sia del codice fiscale che della partita IVA si presumerà una finalità d'uso Economico per le numerazioni acquisite con la cessione. In qualsiasi caso vi sia un uso Familiare del Servizio il soggetto dichiara di essere consapevole che è preclusa la deducibilità fiscale a norma degli articoli 54 e 64 del D.P.R. 917/86, la detrattabilità IVA ai sensi dell'articolo 19 del D.P.R. 633/72 e con riferimento al Servizio, dichiara di non essere soggetto passivo ai sensi dell'articolo 7-ter comma 2, lettera a, d.P.R. n. 633/1972.
7. Eventuali richieste di variazione di piani tariffari o di servizi relativi alle numerazioni oggetto della cessione potranno essere richiesti dal Cessionario solo ed esclusivamente a cessione avvenuta, ad eccezione dei servizi per i quali non è garantita la continuità tra Cedente e Cessionario.
8. Il Cedente prende atto e accetta che, qualora risultasse attiva sulla SIM oggetto di cessione un'offerta Telefono a Rate, Vodafone provvederà a disattivare tale offerta imputando al Cedente, oltre al pagamento delle eventuali rate residue del terminale in un'unica soluzione o, a scelta, permettendone la rateizzazione con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, Vodafone potrà inoltre richiedere al Cedente la restituzione totale o parziale degli sconti beneficiati in modo equo e proporzionale alla durata residua dell'eventuale promozione.



## 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](http://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, aggiungive 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 giudiziarie) 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 forniscono 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. 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 varrà 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 invi disdetta mediante raccomandata a/r oppure inviando una email PEC all'indirizzo vodafoneonmited@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 invi disdetta mediante raccomandata a/r oppure inviando una email PEC all'indirizzo vodafoneonmited@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 personale 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](http://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 in seguenti casi: imperfetta ricetrasmissione 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 Intercambio 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 forfetario" (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 contributi 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 fattura: zione 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 [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) e su App MyVodafone. Il Cliente verrà avvisato della disponibilità della fattura non fiscale a mezzo di posta elettronica, sms o con altro strumento equivalente; ii) inviata per posta ordinaria in formato cartaceo qualora il Cliente paghi mediante bollettino postale, nel caso di adesione ad offerte che prevedono questo metodo di pagamento, oppure abbia scelto tale modalità di invio oppure qualora il processo di validazione dell'indirizzo di posta elettronica non sia andato a buon fine. Nei casi di invio della fattura non fiscale in formato cartaceo è previsto l'addebito di un importo pari a 2 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di spedizione. In caso di messa a disposizione della fattura non fiscale mediante invio per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusività 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 esonerà 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 previste 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 sancto 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 incipienza 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 titolo di 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 "Sito del consumatore" del sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti da Vodafone.

#### 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 domiciliazione bancaria. In caso di estinzione del contratto per causa non imputabile al Cliente Vodafone provvederà a restituire al Cliente le somme versate in base al presente articolo entro 90 giorni, previa compensazione con i propri crediti verso il Cliente.

#### 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 fin dall'apertura 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 imputabili 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 ricredere gli importi non dovuti eventualmente applicando gli indennizzi previsti dalla delibera 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](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, 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

Ferra la disciplina dell'art. 2, nel corso di uno stesso rapporto contrattuale Vodafone ha facoltà di modificare le Condizioni generali, le Condizioni generali dei Servizi ed i Piani Telefonici con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e secondo le modalità previste dalla delibera 519/15/CONS, privilegiando forme di comunicazione individuali in base all'utilizzo ed alla tipologia del servizio che subisce variazioni, per i seguenti motivi:

- (i) per sopravvenienti 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](http://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'espresso consenso di Vodafone. In ogni caso, il cedente non è liberato dalle proprie obbligazioni verso Vodafone. Vodafone potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi derivanti dal contratto, garantendo l'adempimento delle relative obbligazioni da parte del cessionario e lasciando impregiudicati i diritti del Cliente.

##### 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 [disdetta@vodafone.pec.it](mailto:disdetta@vodafone.pec.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. In caso di recesso o disdetta le eventuali opzioni e/o promozioni verranno disattivate. Il recesso sarà efficace decorso 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata o dell'email PEC o del form on line. Nel caso in cui il Cliente decida di recedere dal contratto, o invii, a norma del precedente art. 7, disdetta dal contratto, lo stesso sarà tenuto al pagamento di un costo di disattivazione del servizio pari a 25 euro. 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 Me.Ne.Sys. (per info e dettagli [www.misurainternet.it/nemesys](http://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 [disdetta@vodafone.pec.it](mailto:disdetta@vodafone.pec.it) 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](http://www.vodafone.it/sezione) "Per il consumatore". Il modulo dovrà essere debitamente compilato, firmato ed inviato tramite email PEC all'indirizzo [disdetta@vodafone.pec.it](mailto:disdetta@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 esplicitamente 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, il 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'UNITÀ INDOOR E/O OUTDOOR

In caso di mancata attivazione dei servizi FWA, di ripensamento o di recesso, il Cliente potrà se lo desidera restituire l'unità outdoor e/o indoor al fine di consentire 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, disistruzione 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 violata 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 450 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 prevedono il traffico incluso illimitato voce verso altri operatori mobili e/o verso numeri di rete fissa internazionale 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).

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.



Le presenti condizioni (di seguito le "Condizioni") regolano il contratto di licenza tra il Cliente di Vodafone Rete Sicura (il "Cliente") e Vodafone Italia S.p.A. (di seguito "Vodafone") per l'utilizzo del servizio Vodafone Rete Sicura (il "Servizio"). Le presenti Condizioni si aggiungono alle condizioni generali di contratto del Servizio voce e/o dati prescelto dal Cliente. Con la sottoscrizione del Servizio, il Cliente dichiara di aver letto e accettato le Condizioni.

Il Cliente potrà fruire del Servizio per tutta la durata dello stesso. Vodafone si riserva il diritto di interrompere o sospendere l'erogazione del Servizio senza preavviso, in caso di violazioni delle Condizioni.

Vodafone concede una licenza non esclusiva e non trasferibile utilizzare il Servizio per tutta la durata dello stesso per uso personale e limitatamente al numero di telefono per il quale si richiede l'attivazione del Servizio.

Il Servizio è riservato ai Clienti titolari e/o possessori di una carta SIM voce e dati Vodafone e consente di navigare su internet sulla rete mobile Vodafone:

- protetti da virus, spyware e malware;
- selezionando un profilo di navigazione in grado di filtrare le categorie di siti internet non desiderate.

#### Sottoscrizione del Servizio

Il Servizio verrà attivato su richiesta del cliente o, qualora incluso nell'offerta senza alcun costo aggiuntivo, automaticamente al momento dell'attivazione di un piano o tariffa che la include.

Per l'utilizzo del Servizio attivato su richiesta del cliente è dovuto un corrispettivo mensile come descritto nei materiali informativi dedicati all'offerta, in aggiunta al costo dell'offerta sottoscritta comprendente il traffico dati. Per i dettagli sui costi del Servizio e del piano dati si rinvia al sito Vodafone.it.

La sottoscrizione del Servizio può prevedere un periodo di gratuità, di durata variabile a seconda dell'offerta comprendente il traffico dati sottoscritto dal Cliente, in ogni caso il Cliente è sempre libero di disattivare il Servizio senza alcun onere aggiuntivo.

La promozione che consente di fruire gratuitamente del Servizio per un determinato periodo decorrente dall'attivazione, è fruibile solo una volta per ciascuna SIM.

Il Cliente potrà disattivare il Servizio in ogni momento accedendo con il proprio Account al sito web vodafone.it, chiamando il numero 42070 o chiamando il servizio Clienti.

Per i soli clienti ricaricabili, in caso di insufficienza del credito al momento dell'addebito del contributo ricorrente del Servizio, il Cliente avrà a disposizione 6 mesi per effettuare una ricarica e fruire nuovamente del Servizio. Successivamente a tale termine, qualora il Cliente intenda fruire ancora del Servizio dovrà procedere ad una nuova attivazione dello stesso.

#### Utilizzo del Servizio

Per utilizzare il Servizio, sarà sufficiente navigare in internet tramite la rete mobile Vodafone, senza necessità di scaricare alcun client.

Il Cliente potrà accedere alle configurazioni del servizio tramite, tramite l'area dedicata del sito web retesicura.vodafone.it, per accedere alla quale è necessaria la creazione di un account.

#### Responsabilità e limitazioni di responsabilità

Il Cliente sarà responsabile nei confronti di Vodafone di qualsivoglia danno alla stessa e/o a terzi conseguente all'inadempimento degli obblighi previsti dalle presenti Condizioni a carico del Cliente. In particolare, il Cliente è obbligato a tenere indenne ed a manlevare Vodafone, nonché i soggetti ad essa collegati o da essa controllati, i suoi legali rappresentanti, dipendenti nonché suo qualsivoglia partner da qualsiasi obbligo risarcitorio, incluse le eventuali spese legali, che possano essere poste a carico di Vodafone in conseguenza dell'utilizzo del Servizio. Il Cliente sarà ugualmente responsabile per l'uso del Servizio da parte di terzi cui il Cliente abbia consentito l'utilizzo del Servizio.

Vodafone è responsabile delle lesioni personali determinate dall'uso del Servizio, ove dovute a dolo o colpa grave.

Vodafone non è responsabile nei confronti del Cliente, o per eventuali danni consistenti in:

- mancato reddito o profitti;
- mancato utilizzo del Servizio;
- perdita dei dati;
- danneggiamenti al device utilizzato per la navigazione internet
- danni morali derivanti dall'accesso a contenuti malevoli
- mancate opportunità di lavoro, o
- qualsiasi perdita o danno che non sono causati direttamente da Vodafone o che non potevano essere ragionevolmente previsti al momento in cui è stato redatto questo accordo.

Vodafone non garantisce né si assume alcuna responsabilità in nessuno dei seguenti casi:

- Infezione da virus informatici, anche con servizio attivo, con connettività internet diversa da quella mobile Vodafone (es. Wi-Fi);
- Connnettività internet in modalità criptata o proprietaria (es. HTTPS, P2P, FTP);
- Infezione da virus informatici durante lo 0-day period, ovvero nel periodo intercorrente tra l'induzione in rete del virus e la scoperta della soluzione di removal, ovvero nel periodo intercorrente tra la pubblicazione di un sito malevolo e la sua categorizzazione come tale dal Servizio;
- Infezione da virus informatici che provochino danni ai dati o al dispositivo del Cliente.

Vodafone non garantisce né si assume alcuna responsabilità per il funzionamento del dispositivo utilizzato per accedere alle funzioni del Servizio.

#### Garanzia

L'utilizzo del Servizio è soggetto alla disponibilità di adeguate connessioni di rete. Vodafone non è responsabile per cause di malfunzionamento causate da circostanze al di fuori del proprio ragionevole controllo.

Il Servizio è fornito "AS IS" e nella misura consentita dalla legge applicabile, si escludono tutte le rappresentazioni, le garanzie, condizioni ed altri termini non esplicitamente indicati in questo documento, comprese eventuali garanzie implicite o alle condizioni di non violazione di diritti di terzi e idoneità per uno scopo particolare in relazione all'utilizzo del software e relativi servizi. Vodafone non garantisce che l'utilizzo del Servizio sarà ininterrotto, disponibile in ogni momento o privo di rischi. Il Cliente prende atto che l'utilizzo del Servizio è il proprio esclusivo rischio. Non si offre alcuna garanzia che il Servizio fornisca una protezione contro tutte le minacce possibili o sia privo di errori, esente da interruzioni o privo di errori o di altre che il Servizio soddisferà le esigenze del Cliente, così come indicato al paragrafo "Limitazioni di Responsabilità".

#### Restrizioni

Vodafone si riserva il diritto di sospendere il Servizio, interromperlo o risolvere il contratto se il Cliente ha o ha cercato di:

1. utilizzare il Servizio come un mezzo per condizionare le attività di un individuo senza il suo espresso

consenso e l'autorizzazione;

2. trasmettere contenuti illegali, lesivi della privacy altrui, o inappropriati;
3. molestare, denigrare o minacciare un individuo o un gruppo di individui per qualsiasi motivo, anche sulla base della religione, sesso, orientamento sessuale, razza, etnia, età o disabilità;
4. incoraggiare comportamenti che possano costituire un reato penale o che potrebbero dar luogo ad azioni legali;
5. impegnarsi in attività che interferiscono con l'utilizzo e il godimento del Servizio da parte di altri, o raccogliere informazioni personali su altri utenti del Servizio per qualsiasi motivo, o
6. Danneggiare la reputazione di Vodafone o quella di un terzo.

#### Contatti con Terze Parti

Le prestazioni e le caratteristiche del Servizio richiedono l'accesso e la comunicazione dei server Vodafone con Allot/Optenet e loro controparti attraverso la propria rete inclusi: il download di software e aggiornamenti per le funzionalità di virus removal e la raccolta di informazioni sul dispositivo.

#### Modifiche ai Termini e Condizioni

Il Servizio potrebbe subire modifiche alle funzionalità che lo caratterizzano; in tal caso Vodafone provvederà a dare tempestiva comunicazione di tali variazioni delle Condizioni mediante comunicazione sul sito retesicura.vodafone.it.

#### Contatti

Per maggiori informazioni, si rimanda al sito retesicura.vodafone.it

#### Condizioni

Le Condizioni regolano il Servizio offerto da Vodafone e frutto dal Cliente, mentre non disciplinano l'acquisto o il mantenimento del dispositivo o l'utilizzo della carta SIM. Le presenti Condizioni sono regolate dal diritto italiano.

#### Informativa Privacy

Con l'accettazione delle presenti Condizioni il Cliente autorizza il trattamento dei propri dati personali (quali a titolo esemplificativo ma non esauritivo: il numero di telefono, dati di traffico per la verifica della presenza di virus e per il controllo della navigazione internet, ecc.) da parte di Vodafone (Titolare del trattamento) e da eventuali soggetti interni ed esterni (Responsabili o Incaricati), nel rispetto delle regole sulla privacy e sicurezza per le sole finalità correlate alla fornitura del Servizio oggetto delle presenti Condizioni.

Il Servizio può utilizzare applicazioni e strumenti per recuperare le informazioni sul Cliente e sul suo dispositivo, per abilitare il provisioning e il supporto del Servizio.

Alcune di queste informazioni sono dati personali che possono anche comprendere dati sensibili memorizzati nel file del dispositivo. Tali trattamenti sono fondamentali per permetterci di fornire il Servizio pertanto non è necessario alcun consenso espresso del Cliente.

Il Cliente accetta che Vodafone ed i Responsabili del trattamento nominati nell'ambito della fornitura del Servizio possano copiare e memorizzare tali dati (compresi i dati personali contenuti nel dispositivo) in Italia.

Vodafone, inoltre, potrà trattare i tuoi dati per finalità di analisi, monitoraggio e miglioramento della qualità del Servizio. Tale attività viene effettuata solo in forma aggregata senza richiedere uno specifico consenso, avvalendosi dell'esonero al consenso previsto dal Garante per la protezione dei dati personali, dopo aver adottato le adeguate garanzie per i Clienti ed aver implementato le misure prescritte dalla medesima Autorità.

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, Vodafone necessita di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i Tuoi dati personali a soggetti terzi appartenenti alle seguenti categorie:

- autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo;
- società del Gruppo Vodafone;
- società controllate, controllanti e correlate;
- soggetti che svolgono per conto di Vodafone compiti di natura tecnica ed organizzativa;
- soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi per la clientela;
- soggetti appartenenti alla rete distributiva di Vodafone, diretta ed indiretta;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo di Vodafone;
- soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni dell'interessato;
- soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (es. call center ecc.);
- soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry;
- studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza;
- soggetti che effettuano ricerche di mercato volte a rilevare il grado di soddisfazione della clientela;
- soggetti che svolgono attività di promozione e vendita di prodotti e servizi di Vodafone e delle altre società del gruppo di cui Vodafone è parte;
- soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Vodafone anche nell'interesse dei propri clienti e utenti;
- soggetti che prestino servizi per la gestione del rischio del credito e il controllo delle frodi (quali centri di elaborazioni dati, banche, centrali rischio, società di recupero crediti, Società di Factoring e Studi Legali);
- altri operatori di telecomunicazioni, per la gestione dei rapporti di interconnessione e di roaming.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati nominati da Vodafone. I Tuoi dati personali potranno inoltre, essere conosciuti dai dipendenti/consulenti e dalla rete distributiva diretta ed indiretta di Vodafone i quali sono stati appositamente nominati Responsabili o Incaricati del trattamento.

In ogni momento, puoi conoscere, quali sono i Tuoi dati e come essi vengono utilizzati, nonché di farli aggiornare, integrare, raffidare o di chiederne la cancellazione, il blocco ed opporsi al loro trattamento se effettuato in violazione di legge scrivendo a Vodafone Italia S.p.A. c/o Casella Postale 190 - 10015 Ivrea (TO), o inviando una email all'indirizzo info.privacy@mail.vodafone.it.

L'informativa sul trattamento dei dati personali relativa in generale alla fornitura dei servizi di comunicazioni elettroniche di Vodafone che costituisce parte integrante della presente informativa, è reperibile sul sito www.vodafone.it, nell'Area Sezione Privacy raggiungibile dalla home page.



Le presenti condizioni (di seguito le "Condizioni") regolano il contratto di licenza tra il Cliente di Vodafone Rete Sicura (il "Cliente") e Vodafone Italia S.p.A. (di seguito "Vodafone") per l'utilizzo del servizio Vodafone Rete Sicura (il "Servizio"). Le presenti Condizioni si aggiungono alle condizioni generali di contratto per il Servizio ADSL e di connettività wireless (di seguito, il contratto Principale). Con la sottoscrizione del Servizio, il Cliente dichiara di aver letto e accettato le Condizioni.

Il Cliente potrà fruire del Servizio per tutta la durata dello stesso. Vodafone si riserva il diritto di interromperlo o sospendere l'erogazione del Servizio senza preavviso, in caso di violazione delle Condizioni. Vodafone concede una licenza non esclusiva e non trasferibile ad utilizzare il Servizio per tutta la durata dello stesso per uso personale e limitatamente al numero di telefono per il quale si richiede l'attivazione del Servizio.

Il Servizio è riservato ai Clienti titolari e/o possessori di una linea ADSL Vodafone (comprensiva di Vodafone Station) e consente di navigare su internet sulla rete fissa Vodafone:

- protetti da virus, spyware e malware;
- selezionando un profilo di navigazione in grado di filtrare le categorie di siti internet non desiderate.

#### Sottoscrizione del Servizio

- a. Il Servizio Vodafone Rete Sicura verrà attivato su richiesta dal cliente al momento dell'attivazione di una nuova linea ADSL.
- b. Il Servizio sarà inoltre disponibile per tutti gli altri clienti ADSL che potranno aderire al servizio in self-care su Vodafone.it oppure tramite gli altri canali messi a disposizione dall'azienda.
- c. Il Servizio è in abbonamento e si rinnova automaticamente ogni mese al prezzo indicato nei materiali informativi dedicati o sul sito. Vodafone rete sicura sarà disponibile previo pagamento di un contributo mensile aggiuntivo rispetto al costo dell'offerta già sottoscritta dal cliente. Per i dettagli sui costi del Servizio si rinvia al sito Vodafone.it. La sottoscrizione del Servizio può prevedere un periodo di gratuità, di durata variabile a seconda dell'offerta sottoscritta dal Cliente. Eventuali promozioni sul servizio possono essere fruite dal Cliente solo una volta. Il Cliente è libero di disattivare il Servizio in qualsiasi momento senza alcun onere aggiuntivo accedendo con il proprio account ADSL al sito web vodafone.it o chiamando il servizio Clienti Vodafone

#### Utilizzo del Servizio

Per utilizzare il Servizio, sarà sufficiente navigare in internet tramite la rete fissa Vodafone e la propria Vodafone Station, senza necessità di scaricare alcun client.

Il Cliente potrà accedere alle configurazioni del servizio tramite l'area dedicata del sito web casa. vodafone.it/rete-sicura.

#### Responsabilità e limitazioni di responsabilità

Il Cliente sarà responsabile nei confronti di Vodafone di qualsivoglia danno alla stessa e/o a terzi conseguente ad un uso improprio del servizio. In particolare, il Cliente è obbligato a tenere indenne ed a manlevare Vodafone, nonché i soggetti ad essa collegati o da essa controllati, i suoi legali rappresentanti, dipendenti nonché suo qualsivoglia partner da qualsiasi obbligo risarcitorio, incluse le eventuali spese legali, che possano essere poste a carico di Vodafone in conseguenza dell'utilizzo del Servizio. Il Cliente sarà ugualmente responsabile per l'uso del Servizio da parte di terzi cui il Cliente abbia consentito l'utilizzo del Servizio.

Vodafone è responsabile delle lesioni personali determinate dall'uso del Servizio, ove dovute a dolo o colpa grave.

Vodafone non è responsabile nei confronti del Cliente, o per eventuali danni consistenti in:

- mancato reddito o profitti;
- mancato utilizzo del Servizio;
- perdita dei dati;
- danneggiamenti al device utilizzato per la navigazione internet
- danni morali derivanti dall'accesso a contenuti malevoli
- mancate opportunità di lavoro, o

qualsiasi perdita o danno che non sono causati direttamente da Vodafone o che non potevano essere ragionevolmente previsti al momento in cui è stato redatto questo accordo.

Vodafone non garantisce né si assume alcuna responsabilità in nessuno dei seguenti casi:

- Infezione da virus informatici, anche con servizio attivo, con connettività internet diversa da quella Vodafone (frutta tramite Vodafone Station)
- Connattività internet in modalità crittata o proprietaria (es. HTTPS, P2P, FTP)
- Infezione da virus informatici durante lo 0-day period, ovvero nel periodo intercorrente tra l'induzione in rete del virus e la scoperta della soluzione di removal, ovvero nel periodo intercorrente tra la pubblicazione di un sito malevolo e la sua categorizzazione come tale dal Servizio
- Infezione da virus informatici che provochino danni ai dati o al dispositivo del Cliente.

Vodafone non garantisce né si assume alcuna responsabilità per il funzionamento del dispositivo utilizzato per accedere alle funzioni del Servizio.

#### Garanzia

L'utilizzo del Servizio è soggetto alla disponibilità di adeguate connessioni di rete. Vodafone non è responsabile per cause di malfunzionamento causate da circostanze al di fuori del proprio ragionevole controllo.

Il Servizio è fornito "AS IS" e nella misura consentita dalla legge applicabile, si escludono tutte le rappresentazioni, le garanzie, condizioni ed altri termini non esplicitamente indicati in questo documento, comprese eventuali garanzie implicite o condizioni di non violazione di diritti di terzi e idoneità per uno scopo particolare in relazione all'utilizzo del software e relativi servizi. Vodafone non garantisce che l'utilizzo del Servizio sarà ininterrotto, disponibile in ogni momento o privo di rischi. Il Cliente prende atto che l'utilizzo del Servizio è a proprio esclusivo rischio. Non si offre alcuna garanzia che il Servizio fornisca una protezione contro tutte le minacce possibili o sia privo di errori, esente da interruzioni o che il Servizio soddisferà le esigenze del Cliente, così come indicato al paragrafo "Limitazioni di Responsabilità".

#### Restrizioni

Vodafone si riserva il diritto di sospendere il Servizio, interromperlo o risolvere il contratto se il Cliente ha o ha cercato di:

1. utilizzare il Servizio come un mezzo per condizionare le attività di un individuo senza il suo espresso consenso e autorizzazione;
2. trasmettere contenuti illegali, lesivi della privacy altrui, o inappropriati;
3. molestare, denigrare o minacciare un individuo o un gruppo di individui per qualsiasi motivo, anche sulla base della religione, sesso, orientamento sessuale, razza, etnia, età o disabilità;
4. incoraggiare comportamenti che possano costituire un reato penale o che potrebbero dar luogo ad azioni legali;
5. impegnarsi in attività che interferiscono con l'utilizzo e il godimento del Servizio da parte di altri, o raccogliere informazioni personali su altri utenti del Servizio per qualsiasi motivo, o
6. danneggiare la reputazione di Vodafone o quella di un terzo.

#### Contatti con Terze Parti

Le prestazioni e le caratteristiche del Servizio richiedono l'accesso e la comunicazione dei server Vodafone e loro controparti attraverso la propria rete, inclusi il download di software e aggiornamenti per le funzionalità di virus removal e la raccolta di informazioni sul dispositivo.

#### Modifiche ai Termini e Condizioni

Il Servizio potrebbe subire modifiche alle funzionalità che lo caratterizzano; in tal caso Vodafone provvederà a dare tempestiva comunicazione di tali variazioni delle Condizioni mediante comunicazione sul sito casa. vodafone.it/rete-sicura.

#### Contatti

Per maggiori informazioni, si rimanda al sito casa.vodafone.it/rete-sicura

Le presenti Condizioni sono regolate dal diritto italiano.

#### Informativa Privacy

Con l'accettazione delle presenti Condizioni il Cliente autorizza il trattamento dei propri dati personali (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: il numero di telefono, dati di traffico per la verifica della presenza di virus e per il controllo della navigazione internet, ecc.) da parte di Vodafone (Titolare del trattamento) e da eventuali soggetti interni ed esterni (Responsabili o Incaricati), nel rispetto delle regole sulla privacy e sicurezza per le sole finalità correlate alla fornitura del Servizio oggetto delle presenti Condizioni.

Il Servizio può utilizzare applicazioni e strumenti per recuperare le informazioni sul Cliente e sul suo dispositivo, per abilitare il provisioning e il supporto del Servizio.

Alcune di queste informazioni sono dati personali che possono anche comprendere dati sensibili memorizzati nel file del dispositivo. Tali trattamenti sono fondamentali per permetterci di fornire il Servizio pertanto non è necessario alcun consenso espresso del Cliente.

Il Cliente accetta che Vodafone ed i Responsabili del trattamento nominati nell'ambito della fornitura del Servizio possano copiare e memorizzare tali dati (compresi i dati personali contenuti nel dispositivo) in Italia. Vodafone, inoltre, potrà trattare i tuoi dati per finalità di analisi, monitoraggio e miglioramento della qualità del Servizio. Tale attività viene effettuata solo in forma aggregata senza richiedere uno specifico consenso, avvalendosi dell'esonerio al consenso previsto dal Garante per la protezione dei dati personali, dopo aver adottato le adeguate garanzie per i Clienti ed aver implementato le misure prescritte dalla medesima Autorità. In ogni momento, puoi conoscere, quali sono i Tuoi dati e come essi vengono utilizzati, nonché di farli aggiornare, integrare, rettificare o di chiederne la cancellazione, il blocco ed opporsi al loro trattamento se effettuato in violazione di legge scrivendo a Vodafone Italia S.p.A. c/o Casella Postale 190 - 10015 Ivrea (TO), o inviando una email all'indirizzo info.privacy@mail.vodafone.it.

L'informativa completa sul trattamento dei dati personali relativa in generale alla fornitura dei servizi di comunicazioni elettroniche di Vodafone che costituisce parte integrante della presente informativa, è reperibile sul sito www.vodafone.it, nella Sezione Privacy raggiungibile dalla home page.

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI BIOMETRICI DEI CLIENTI PER LA SOTTOSCRIZIONE DELLA MODULISTICA DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI VODAFONE

Gentile Cliente,

Vodafone Le fornisce l'informativa riguardante il trattamento<sup>1</sup> dei Suoi dati personali<sup>2</sup> e biometrici che verranno raccolti la sottoscrizione della modulistica di attivazione dei servizi Vodafone.

#### 1. Finalità del trattamento

I dati personali raccolti vengono trattati da Vodafone, in qualità di Titolare del trattamento solo ed esclusivamente per finalità correlate alla sottoscrizione della documentazione contrattuale dei clienti e nel rispetto delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente.

La procedura di autenticazione biometrica ed il relativo trattamento dei dati personali raccolti, ivi inclusi i dati biometrici, avviene nelle seguenti fasi:

- Processo di identificazione e apposizione della firma biometrica sul PAD Biometrico
- Acquisizione dei dati biometrici solo all'interno del documento di attivazione dei servizi Vodafone

I parametri biometrici inseriti nel documento non verranno registrati in nessun altro luogo se non, in modalità crittata, all'interno del documento che verrà debitamente archiviato da Vodafone.

Il conferimento dei dati è necessario per procedere alla sottoscrizione della documentazione contrattuale, pertanto l'eventuale rifiuto a fornire tali dati, determina la mancata attivazione dei servizi di Vodafone.

#### 2. Modalità del trattamento

I dati sono raccolti presso il Titolare del trattamento secondo la normativa vigente con particolare riguardo alle misure minime di sicurezza previste dalla normativa vigente e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

#### 3. Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati

I dati personali a Lei relativi potranno essere comunicati, oltreché ad Autorità pubbliche, quando previsto dalla normativa, a:

- 1. Società che svolgono per conto di Vodafone attività di manutenzione dei propri sistemi informativi;
- 2. ente terzo esterno a Vodafone che custodirà la chiave privata del certificato;
- 3. Società che svolgono per conto di Vodafone attività di archiviazione della documentazione dei clienti e altre attività gestionali e operative.

Tali soggetti tratteranno i Suoi dati come distinti titolari del trattamento o in qualità di Responsabili

Incaricati nominati da Vodafone.

I Suoi dati personali potranno essere conosciuti dai dipendenti/consulenti e dalla rete distributiva diretta ed indiretta di Vodafone i quali sono stati appositamente nominati Responsabili o Incaricati del trattamento. Potranno altresì essere conosciuti da amministratori di sistema, il cui elenco sarà reso disponibile dall'Azienda.

#### 4. Diritti dell'interessato

Le ricordiamo infine che ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i Suoi dati e come essi vengono utilizzati, nonché di farli aggiornare, integrare, rettificare o di chiederne la cancellazione, il blocco ed opporsi al loro trattamento se effettuato in violazione di legge scrivendo a Vodafone Italia S.p.A. c/o Casella Postale 190 - 10015 Ivrea (TO), o inviando una email all'indirizzo info.privacy@mail.vodafone.it.

#### 5. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento è Vodafone Italia S.p.A., Società del gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico, con sede legale in Ivrea (TO - Italia), Via Jervis 13.

Il Responsabile della Protezione dei dati personali designato da Vodafone Italia s.p.a è contattabile via email al seguente indirizzo info.privacy@mail.vodafone.it. La lista dei Responsabili del trattamento è disponibile presso la Società.

<sup>1</sup> Per trattamento si intende "qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemni di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione".

<sup>2</sup> Per dato personale si intende "qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale".



Gentile cliente, in questa informativa privacy ti spieghiamo come raccolgiamo, trattiamo, comuniciamo e proteggiamo i tuoi dati personali quando utilizzi i prodotti e servizi Vodafone. Sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), sezione Privacy, raggiungibile dalla home page, puoi trovare l'informativa completa, con ulteriori approfondimenti e con specifiche sezioni dedicate ai servizi e prodotti Vodafone.

## 1. Chi siamo

Vodafone Italia S.p.A. società del Gruppo Vodafone Group PLC, socio unico, con sede legale in Italia, Via Jervis 13, 10015 Ivrea (TO). Sul sito [www.vodafone.com](http://www.vodafone.com) puoi trovare tutte le informazioni sul Gruppo Vodafone, di cui Vodafone Italia è una Società controllata.

## 2. Come contattarci

Puoi contattarci scrivendo a Casella Postale 190 – 10015 Ivrea TO oppure puoi mandarci una email a [info.privacy@mail.vodafone.it](mailto:info.privacy@mail.vodafone.it).

## 3. I nostri principi

Vodafone si impegna a rispettare la tua privacy. La privacy, la sicurezza e il rispetto delle leggi sulla protezione dei dati personali sono centrali nella fornitura dei prodotti e servizi ai nostri Clienti. Abbiamo declinato i nostri impegni sulla privacy che rispettiamo in tutto quello che facciamo. Per maggiori info vai su [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), sezione privacy raggiungibile dalla home page.

## 4. Quali dati personali raccogliamo

- Informazioni quali il tuo nome, indirizzo, telefono e/o numero telefonico, data di nascita, sesso e indirizzo di residenza ed email;
- Informazioni finanziarie quali: la tua carta di credito o debito, informazioni sul tuo conto corrente o altre informazioni bancarie – per esempio se ci fornisci queste informazioni nel momento in cui decidi di pagare i nostri servizi attraverso questi strumenti di pagamento e per procedere con un pagamento quando fai un acquisto;
- Le informazioni del tuo account come le date di pagamento dovute o ricevute, gli abbonamenti che usi, le offerte sottoscritte o altre informazioni relative al tuo account o incluse in My Vodafone e nella tua Area Personale sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it);
- Informazioni credenziali come password, suggerimenti e informazioni di sicurezza simili utilizzate per l'autenticazione e l'accesso a conti e servizi;
- Le tue preferenze per determinati prodotti, servizi e attività quando ci dici cosa sono, o quando determiniamo noi quello che possono essere in base a come usi i prodotti e i servizi;
- Dati derivanti dai cookies, web beacon e altre tecnologie simili. Vedi la Web Policy Privacy e Cookies per maggiori dettagli;
- I tuoi dati sulla posizione che potrà essere precisa nel caso in cui utilizzi dati GPS (Global Positioning System) o identificando i telefoni cellulari e gli hotspot Wi-Fi nelle vicinanze e abilitando servizi o funzionalità basati sulla posizione più o meno precisa qualora la posizione è derivata da dati come ad es. un codice postale o il nome di una città;
- La cronologia di navigazione. Se hai dato il tuo consenso tramite i cookies o attraverso altri canali messi a disposizione come ad es. la My Vodafone, Vodafone raccoglie le categorie di siti web che potresti aver navigato sul cellulare, dispositivo o PC, ad esempio Sport, Musica o Notizie. Tuttavia, non abbiamo una cronologia della tua navigazione sul Web poiché questa è limitata per un breve periodo di tempo necessario per consentire la connessione. Raccogliamo anche la data, l'ora e la durata della tua navigazione su internet e la tua posizione nel momento in cui stai navigando.
- Informazioni ottenute attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate che prestano servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi (quali ad es. Experian srl e Crif srl) e da altri fornitori di dati che potrebbero includere dati demografici, dati basati sugli interessi e comportamento di navigazione su internet

## 5. Per cosa li raccogliamo e in che modalità li trattiamo

I tuoi dati personali verranno utilizzati da Vodafone per:

- 1) Gestione degli ordini e fornitura di prodotti e servizi:
  - fatturazione/pagamenti e fornitura dei servizi di Customer Care; inviare messaggi di servizio; Fornitura Servizi di Roaming e di Interconnessione;
- 2) Migliorare il servizio:
  - Migliorare ed innovare i nostri Prodotti e Servizi; Gestire le nostre Reti e analizzarne l'utilizzo da parte dei clienti
- 3) Profilazione non commerciale:
  - Verifica del credito e dell'identità; Prevenzione delle frodi
- 4) Per l'adempimento di obblighi contrattuali di legge;
- 5) Marketing / personalizzazione dei servizi:
  - Per l'invio di comunicazioni commerciali ad es. tramite sms, e-mail push notification, banner, di comunicazioni informative e promozionali di tuo interesse, da parte di Vodafone che potranno riguardare prodotti e servizi di Vodafone, del Gruppo Vodafone, della Fondazione Vodafone Italia, e dei partner commerciali Vodafone e relativa profilazione commerciale come di seguito descritta: Advertising online, ricerche di mercato e analytics.

## 6. Conferimento dei dati e conseguenze in caso di mancato assenso al trattamento

Il conferimento dei tuoi dati per le finalità di cui ai punti 1), 2), 3) e 4, del paragrafo 5 è obbligatorio. Tale trattamento è necessario per consentire l'erogazione, la gestione del servizio e relativi miglioramenti anche tecnologici, l'eventuale tuo rifiuto di conferire i dati in questione comporterà l'impossibilità di ottenere l'utilizzo del servizio proposto da Vodafone Italia S.p.A. Con riferimento alle finalità del trattamento di cui al punto 5) del paragrafo 5 l'assenso al trattamento dei dati è facoltativo e potrà essere manifestato separatamente e resterà valido ed utilizzabile da Vodafone fino a che non verrà revocato. Il mancato consenso comporterà l'impossibilità per Vodafone di inviarti le comunicazioni indicate nel precedente paragrafo.

## 7. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati personali potranno essere portati a conoscenza di dipendenti e/o collaboratori di Vodafone, nominati quali responsabili e persone autorizzate del trattamento, e comunicati ai seguenti soggetti: a) società collegate e controllate; b) società terze incaricate da Vodafone Italia S.p.a. di provvedere allo svolgimento di specifiche fasi esecutive dei servizi erogati; c) società terze o consulenti incaricati dell'installazione, della manutenzione, dell'aggiornamento e, in generale, della gestione degli hardware e software di Vodafone Italia S.p.a.; d) tutti i soggetti pubblici e/o privati, persone fisiche e/o giuridiche (studi di consulenza amministrativa, fiscale e legale), qualora la comunicazione risultasse necessaria o funzionale al corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti in relazione ai servizi prestati, nonché degli obblighi derivanti dalla legge; e) tutti i soggetti (ivi incluse le Pubbliche Autorità e Forze dell'Ordine) che hanno accesso ai dati in forza di provvedimenti normativi o amministrativi; f) servizi di emergenza; g) istituti di ricerca ed istituti bancari; h) altri operatori di comunicazioni per la gestione dei rapporti di interconnesione e di roaming.

## 8. Trasferimento dei dati verso Paesi terzi

Potremmo avere bisogno di trasferire le tue informazioni ad altre società del Gruppo Vodafone o ai fornitori di servizi in paesi extra-europei (EEA). Nel caso in cui Vodafone trasferisca le tue informazioni a un paese al di fuori del EEA, faremo in modo che le informazioni siano correttamente ed adeguatamente protette e che ci sia un accordo legale appropriato che riguardi il trasferimento di informazioni.

## 9. Periodo di conservazione dei dati

Teniamo le tue informazioni per il tempo necessario per legge. Se non ci sono requisiti legali, le informazioni sono conservate solo per il tempo necessario e nei limiti previsti in base alla normativa vigente.

## 10. Titolare del Trattamento & Responsabile della protezione dei dati

Il titolare del trattamento è Vodafone Italia S.p.a. Il Responsabile della Protezione dei dati personali designato da Vodafone Italia S.p.a. è contattabile via posta ordinaria, presso la sede legale di Vodafone oppure via email al seguente indirizzo [info.privacy@mail.vodafone.it](mailto:info.privacy@mail.vodafone.it). La lista dei Responsabili esterni del trattamento è disponibile presso la Società.

## 11. Profilazione

Raccogliamo informazioni anche sul modo in cui utilizzi i nostri prodotti e servizi, per tenerci sempre informato in generale sui nuovi prodotti e servizi che potrebbero essere di tuo interesse. Questi dati personali (inclusi i dati di traffico, di localizzazione e di navigazione) potranno essere trattati per identificare abitudini e propensioni al consumo, la tua appartenenza a specifiche tipologie di famiglie e/o gruppi per migliorare e personalizzare i servizi forniti e per soddisfare tue specifiche esigenze. Tale attività viene effettuata solo in presenza di specifici consensi che potranno essere richiesti anche durante la fornitura dei prodotti e servizi di Vodafone oppure solo in forma aggregata senza richiedere specifici consensi, avvalendosi dell'esonerò al consenso previsto dal Garante per la protezione dei dati personali, dopo aver adottato le adeguate garanzie per i clienti ed aver implementato le misure prescritte dalla medesima Autorità negli specifici provvedimenti adottati nei confronti di Vodafone, da ultimo quello del 15 ottobre 2015.

Nel corso della fornitura dei nostri servizi alcune informazioni raccolte (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo, sesso, anno di nascita, provincia, ecc.) potranno essere aggregate ed anonimizzate in macro categorie ed essere utilizzate in modalità del tutto anonima, per migliorare l'advertising in caso di navigazione internet.

## 12. Ulteriori informazioni

I dati relativi al traffico telefonico e telematico saranno trattati nel rispetto della normativa vigente. I dati relativi all'ubicazione, necessari per l'erogazione di determinati servizi saranno trattati in conformità alle norme vigenti, previa manifestazione di specifici consensi, che potranno essere revocati in qualunque momento. I dati generati dalla nostra Rete Radio Mobile sono utilizzati da Vodafone per offrire servizi di Mobile Analytics che ci richiedono organizzazioni pubbliche o private ("Vodafone Mobile Analytics"). Tali dati, prima di esser elaborati da specifiche procedure algoritmiche, vengono opportunamente ed irreversibilmente anonimizzati ed aggregati nel rispetto delle vigenti normative Privacy. Vodafone Mobile Analytics studia ad esempio i flussi di mobilità di cittadini italiani e turisti per aiutare l'Amministrazione Pubblica locale ad ottimizzare la pianificazione di servizi ed infrastrutture nell'ambito dei settori del Turismo, Trasporti, Traffico e Sicurezza. Con Vodafone Mobile Analytics non sei contattabile o identificabile, ma nel rispetto della normativa sulla Privacy puoi sempre scegliere di non essere incluso nelle analisi. Per conoscere le modalità per poter esercitare il diritto di opposizione (cd OPT OUT) e tutti i dettagli su Vodafone Mobile Analytics vai sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), sezione privacy, raggiungibile dalla home page.

## 13. Diritti degli interessati

Ti ricordiamo che hai il diritto di richiedere in qualsiasi momento la conferma dell'esistenza di tuoi dati personali e di accedervi, di conoscerne il contenuto, l'origine e le modalità di trattamento, di chiederne l'aggiornamento, la rettifica, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge. All'interessato è riservata, inoltre, la facoltà di revocare i consensi espressi e di opporsi al trattamento dei dati, di esercitare il diritto all'oblio e alla portabilità di tali dati e di conoscere in ogni momento il titolare del trattamento degli stessi. Tali diritti potranno essere esercitati in qualsiasi momento contattando il nostro Servizio Clienti 190 (Clienti Privati), al numero 42323 (Clienti Azienda) e scrivendo una semplice email a [info.privacy@mail.vodafone.it](mailto:info.privacy@mail.vodafone.it). Maggiori informazioni sui diritti degli interessati e su come esercitarli sono disponibili nella sezione Privacy presente sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), sezione Privacy, raggiungibile dalla home page.

Ti invitiamo a consultare la sezione Privacy raggiungibile dalla home page del sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), per leggere l'informativa privacy completa con tutti gli ulteriori approfondimenti e con specifiche sezioni dedicate ai servizi e prodotti di Vodafone.



#### CONDIZIONI ECONOMICHE

Di seguito vengono riportate le condizioni economiche della carta prepagata denominata "Vodafone SmartPass non contrattualizzata richiesta presso i Punti Vendita Vodafone Store".

#### A) QUOTA DI RILASCIOS: 5,00 euro

**B) DISPONIBILITÀ MASSIMA CONTEMPORANEA SULLA CARTA** (inteso come l'importo massimo spendibile determinato dalla somma complessiva delle ricariche contemporaneamente effettuabili): euro 1.000,00 (mille/00).

#### C) LIMITI OPERATIVI PER L'UTILIZZO DELLA CARTA:

- la disponibilità massima contemporanea della carta, non potrà superare l'importo massimo complessivo, determinato dalla somma delle ricariche, di euro 1.000,00 (mille/00). Sarà possibile caricare sulla carta fino a euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00) nel corso dell'anno civile, conteggiato a partire dalla data della prima operazione di carico;
- nel corso dell'anno civile, inoltre, sarà possibile utilizzare la carta fino ad un limite massimo di euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00), calcolato dal giorno in cui viene effettuata la prima operazione di spesa;
- qualora nel corso dell'anno civile sia raggiunto il limite massimo, verrà inibita automaticamente anche la funzionalità di ricarica fino alla ripristino della capacità di spesa della carta.
- in aggiunta a quanto previsto sopra, la carta sarà utilizzabile entro il limite massimo di euro 1.000,00 (mille/00) per singola operazione.

**D) COMMISSIONI PER OPERAZIONI DI TRASFERIMENTO FONDI (P2P):** 2,00 euro, a carico della carta donatrice, per ogni operazione di trasferimento fondi verso una carta prepagata Vodafone SmartPass contrattualizzata (richiedibile tramite il Portale Web Dedicato).

#### E) COMMISSIONI PER IL SERVIZIO DI PRELIEVO CONTANTE:

- 2,00 euro per ogni operazione di prelievo contante effettuata presso gli sportelli di tutte le Banche, in Italia e all'estero (area Euro);
- 5,00 euro per ogni operazione di prelievo contante effettuata presso gli sportelli di tutte le Banche all'estero (area extra Euro).

Per maggiori informazioni sulle commissioni del servizio rivolgersi a CartaSi. In caso di operazioni di prelievo contante, la Banca proprietaria degli ATM può addebitare un'ulteriore commissione per l'uso dell'ATM. Tale commissione viene evidenziata dall'ATM prima di procedere all'esecuzione dell'operazione di prelievo contante.

#### F) TAGLI MINIMI E MASSIMI DI PRELIEVO CONTANTE:

Sono consentite 2 operazioni al giorno con i seguenti tagli minimi e massimi

##### Minimi

- 25,00 euro per operazione

##### Massimi

- 250,00 euro al giorno

I suddetti tagli sono impostati dall'emittente e si intendono validi fatte salvo eventuali ulteriori limitazioni imposte dalla Banca proprietaria dell'ATM che eroga la somma.

#### G) COMMISSIONI PER OPERAZIONI DI RICARICA

 (operazioni consentite alle sole carte associate ad un MSISDN):

- 1,00 euro per ogni operazione di ricarica effettuata tramite Canale di Vendita Vodafone\*
- 2,00 euro per ogni operazione di ricarica effettuata tramite i Punti Vendita SisalPay\* in tutta Italia
- 1,00 euro per ogni operazione di ricarica effettuata tramite bonifico bancario\*\*
- 2,00 euro per ogni operazione di ricarica effettuata tramite gli ATM abilitati al circuito QuiMultibanca
- 2,00 euro per ogni operazione di ricarica effettuata tramite il Portale Titolari del sito www.cartasi.it e il Servizio SMS CartaSi e il Servizio Clienti CartaSi

\* Per la ricarica presso i Punti Vendita Vodafone e SisalPay è obbligatorio fornire il proprio codice fiscale tramite lettura della banda magnetica della tessera sanitaria/carta nazionale dei servizi ed esibire un documento d'identità in corso di validità e dotato di foto.

\*\* Operatività non disponibile per bonifici disposti da paesi Extra UE.

#### H) TAGLI MINIMI E MASSIMI DI RICARICA

 (nei limiti di cui ai precedenti punti B e C):

##### Minimi

- Ricariche in contanti tramite Canale di Vendita Vodafone\*: 5,00 euro
- Ricariche in contanti tramite i Punti Vendita SisalPay\*: 25,00 euro
- Ricariche con bonifico bancario\*\*: 25,00 euro
- Ricariche tramite gli ATM abilitati al circuito QuiMultibanca: 25,00 euro
- Ricariche con carte di pagamento CartaSi tramite il Portale Titolari del sito www.cartasi.it, il Servizio SMS CartaSi e il Servizio Clienti CartaSi: 25,00 euro

##### Massimi

- Ricariche in contanti tramite Canale di Vendita Vodafone\*: 250,00 euro a ricarica (massimo due ricariche al giorno)
- Ricariche in contanti tramite i Punti Vendita SisalPay\*: 200,00 euro a ricarica (massimo due ricariche al giorno)
- Ricariche con bonifico bancario\*\*: 2.500,00 euro al giorno
- Ricariche tramite gli ATM abilitati al circuito QuiMultibanca: 500,00 euro (massimo 2.500,00 euro al giorno)
- Ricariche con carte di pagamento CartaSi tramite il Portale Titolari del sito www.cartasi.it, il Servizio SMS CartaSi e il Servizio Clienti CartaSi: 250,00 euro (massimo due ricariche al giorno)

\* Per la ricarica presso i Punti Vendita Vodafone e SisalPay è obbligatorio fornire il proprio codice fiscale tramite lettura della banda magnetica della tessera sanitaria/carta nazionale dei servizi ed esibire un documento d'identità in corso di validità e dotato di foto.

\*\* Operatività non disponibile per bonifici disposti da paesi Extra UE.

#### I) TASSO DI CAMBIO SULLE OPERAZIONI IN VALUTA DIVERSA DALL'EURO:

Tasso determinato all'atto della data della conversione, nel rispetto degli accordi internazionali in vigore con il Circolo MasterCard, da:

- una commissione applicata dal Circolo MasterCard variabile, in funzione del paese in cui avviene l'operazione (Paesi EU non aderenti all'Euro e Paesi extra EU), da un minimo dello 0,10% ad un massimo dello 0,58% dell'importo transato. Il tasso di cambio è calcolato dal Circolo MasterCard nel giorno di negoziazione delle singole transazioni (in media alcuni giorni dopo la data dell'acquisto);
- una commissione per il servizio applicata da Banca variabile, in funzione del paese in cui avviene l'operazione (Paesi EU non aderenti all'Euro e Paesi extra EU) e delle modalità operative definite con il Circolo MasterCard da un minimo dello 0,86% ad un massimo dell'1,71% dell'importo transato.

L'importo addebitato in euro, presente nella lista movimenti e nella situazione contabile della carta, è calcolato applicando all'importo in valuta originaria il tasso di cambio come sopra definito per un ammontare complessivo delle commissioni indicate che varia da un minimo dell'1% ad un massimo del 2% dell'importo transato.

#### J) SITUAZIONE CONTABILE:

In caso di Carta associata ad un numero Vodafone, attivo sulla rete Vodafone, i servizi sono forniti gratuitamente tramite:

- consultazione del Portale web dedicato e della Mobile App;
- telefonata al Numero Verde del Servizio Clienti Vodafone SmartPass.

In caso di Carta non associata ad un numero Vodafone i servizi sono forniti gratuitamente tramite:

- consultazione del Portale Titolari del sito www.cartasi.it
- telefonata al Servizio Clienti CartaSi

Vodafone Italia S.p.A.

Società del Gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico  
www.vodafone.it

Sede legale: Via Jervis, 13  
10015 Ivrea (TO) - Italia  
Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017  
Partita IVA 08539010010 - REA 974956



Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane S.p.A. (di seguito anche "ICBPI"), emittente la carta di pagamento prepagata e gestore della raccolta dei fondi, Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche "Vodafone"), società partner dell'iniziativa che per il tramite della propria rete distributiva provvede alla distribuzione della carta di pagamento prepagata Vodafone SmartPass (di seguito "la Carta") ed alla relativa ricarica presso la stessa e CartaSi S.p.A., gestore del servizio carta prepagata (di seguito anche "CartaSi"), in qualità di Titolari autonomi del trattamento, ciascuna per le rispettive competenze, La informano di quanto segue.

#### 1. TIPOLOGIA E FONTE DEI DATI PERSONALI OGGETTO DEL TRATTAMENTO

1.1 I dati personali in possesso di ICBPI e CartaSi sono quelli da Lei forniti e raccolti in sede di richiesta della Carta, nonché quelli relativi alla numerazione della Carta ed alle operazioni (inclusi le operazioni di ricarica) con la stessa eseguite presso i canali di ricarica, le banche e gli esercenti, sia italiani che esteri, dove Lei potrà ricarica ed utilizzare la sua Carta.

Può accadere inoltre che in relazione a specifiche operazioni o servizi da Lei richiesti (ad esempio: blocco della carta, ricalcolo/richiesta del PIN, richiesta di rimborso, etc), ICBPI e CartaSi vengano in possesso di ulteriori Suoi dati identificativi.

1.2 I dati personali in possesso di Vodafone sono quelli da Lei forniti e raccolti dal Soggetto Collocatore dove è stato richiesto il rilascio della Carta, nonché quelli attinenti alle attività di ricarica della Carta effettuate presso la rete distributiva di Vodafone.

#### 2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI

2.1 ICBPI, Vodafone e CartaSi, ciascuna per le rispettive competenze, tratteranno i Suoi dati personali per un tempo non superiore a quello necessario agli scopi dichiarati per le seguenti principali finalità.

**CartaSi** tratterà i suoi dati per le seguenti finalità:

- finalità connesse all'emissione ed all'utilizzo della Carta, e alle successive attività di elaborazione dei dati per fini amministrativi e contabili;
- finalità connesse all'esecuzione degli obblighi contrattuali assunti da CartaSi, quali ad esempio gestione dei servizi di pagamento;
- finalità di controllo e prevenzione del rischio frodi;
- finalità associate all'erogazione del servizio di consultazione della lista movimenti e dei servizi di sicurezza via SMS.

**ICBPI** tratterà i Suoi dati personali per le seguenti finalità:

- finalità connesse all'emissione ed all'esecuzione degli obblighi contrattuali assunti da ICBPI, quali ad esempio gestione della raccolta dei fondi, etc.;
- finalità connesse all'adempimento di obblighi previsti da leggi (es. normativa Antiriciclaggio), da regolamenti e dalla normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da Organi di Vigilanza e Controllo;
- finalità strettamente connesse alla gestione del monte moneta elettronico.

**Vodafone** tratterà i suoi dati per le seguenti finalità:

- finalità connesse alla distribuzione ed all'utilizzo della Carta, e alle eventuali successive attività di elaborazione dei dati per fini amministrativi e contabili
- finalità connesse al rilascio della carta, in virtù dell'associazione univoca della Carta ad un numero di telefono Vodafone;
- finalità connesse all'erogazione di servizi da parte di Vodafone riconducibili all'utilizzo della Carta associata al numero di telefono del cliente

**Il conferimento dei dati ed il trattamento degli stessi da parte di ICBPI, Vodafone e CartaSi per le finalità di cui sopra, necessarie alla gestione del rapporto contrattuale o per l'adempimento di obblighi di carattere normativo, è obbligatorio e non richiede un Suo esplicito consenso, pena l'impossibilità per ICBPI, Vodafone e CartaSi di instaurare e gestire il rapporto contrattuale**

2.2 Con la finalità di migliorare il servizio nei confronti della clientela ICBPI e CartaSi potranno, nel quadro di comunicazioni svolte per ordinarie finalità amministrative, utilizzare i Suoi dati personali per le attività di informazione e promozione di ulteriori prodotti e servizi erogati dalle parti.

Relativamente alle su indicate attività Lei ha la possibilità di opporsi inviando una comunicazione scritta a CartaSi S.p.A., Servizio Clienti, Corso Sempione 55, 20145 Milano, scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica c.satisfaction@cartasi.it.

#### 3. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI

In relazione a tutte le finalità sopra indicate, il trattamento dei dati avverrà in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza, e potrà essere effettuato attraverso strumenti manuali, informatici e telematici al fine di registrare, organizzare, conservare, elaborare, modificare, selezionare, estrarre, raffrontare, utilizzare, interconnettere, bloccare e comunicare i dati stessi.

#### 4. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE TRASMESSI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA

4.1 Per lo svolgimento delle attività connesse all'esecuzione degli obblighi contrattuali e normativi, ICBPI, Vodafone e CartaSi comunicheranno i Suoi dati personali ai propri dipendenti, i quali sono stati appositamente nominati incaricati o Responsabili del trattamento.

4.2 Vodafone, CartaSi e ICBPI, inoltre, esclusivamente nell'ambito e per le attività di propria competenza, hanno la necessità di comunicare, in Italia e all'estero, i Suoi dati personali a soggetti terzi appartenenti alle seguenti categorie:

- altre società dei Gruppi di cui ICBPI, Vodafone e CartaSi sono parte. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tale comunicazione infra-gruppo può avvenire con riferimento alle attività connesse alla disciplina antiriciclaggio e di prevenzione del finanziamento al terrorismo (di cui al decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231 e successive modifiche) o per finalità amministrativo-contabili così come definite dalla normativa;
- soggetti che svolgono servizi per la raccolta dei Moduli di Richiesta Carta;
- soggetti che svolgono servizi bancari, finanziari e assicurativi;
- soggetti che svolgono servizi per l'elaborazione delle operazioni disposte dal Titolare; attività di stampa, trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni alla clientela;
- soggetti che svolgono attività di archiviazione della documentazione relative ai rapporti intercorsi con la clientela;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informatico di ICBPI, Vodafone e CartaSi;
- soggetti che svolgono attività di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da ICBPI, Vodafone e CartaSi;
- società di gestione di sistemi internazionali e nazionali per il controllo delle frodi ai danni delle banche e degli intermediari finanziari;
- società issuer e acquirenti aderenti al circuito internazionale MasterCard per la gestione di eventuali richieste di informazioni/contestazioni;
- società che svolgono attività di assistenza alla clientela (es. Call center);
- autorità e organi di vigilanza e controllo (es. Banca d'Italia, UIF, etc.);
- anagrafe tributaria, autorità giudiziaria e forze di polizia;
- Studi o società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza.

4.3 I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano in totale autonomia come Titolari del trattamento, oppure operano in qualità di Responsabili del trattamento (esterno) all'uopo nominati da ICBPI, Vodafone e/o CartaSi. Il relativo elenco è costantemente aggiornato e disponibile presso ICBPI, Vodafone e/o CartaSi stessa.

4.4 I dati trattati da ICBPI, Vodafone e CartaSi non sono oggetto di diffusione.

#### 5. DIRITTI DELL'INTERESSATO

5.1 Lei potrà ottenere da ICBPI, Vodafone e CartaSi e la conferma dell'esistenza o meno di Suoi dati personali, sia di quelli presenti nelle banche dati di ICBPI e Vodafone, sia di quelli presenti negli archivi di CartaSi; potrà altresì richiedere che i dati personali vengano messi in forma intelligibile, di conoscere l'origine dei dati nonché la logica di cui si basa il trattamento; potrà ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, nonché l'aggiornamento, la rettificazione o, se vi è interesse, l'integrazione dei dati; potrà infine opporsi, per motivi legittimi, al trattamento stesso.

5.2 I suddetti diritti possono essere esercitati inviando una comunicazione scritta a CartaSi S.p.A. - Servizio Clienti - Corso Sempione, 55 - 20145 Milano, inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica c.satisfaction@cartasi.it, oppure telefonando al Servizio Clienti CartaSi.

#### 6. TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Titolari del trattamento, ciascuno per le attività di propria competenza, sono:

- ICBPI S.p.A. con sede legale in Corso Europa, 18 - 20122 Milano;
- Vodafone Italia S.p.A. con sede legale in Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO) - Italia;
- CartaSi S.p.A. con sede legale in Corso Sempione, 55 - 20145 Milano.

Il Responsabile di riferimento del Trattamento designato è per ICBPI il Responsabile dell'Ufficio Innovazione Architetture e Sicurezza e per CartaSi il Responsabile della Direzione Carte di Pagamento, ai quali potrà rivolgersi scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica c.satisfaction@cartasi.it; per Vodafone il Responsabile della Protezione dei dati personali è contattabile via email al seguente indirizzo info.privacy@mail.vodafone.it. La lista dei Responsabili del trattamento è disponibile presso la Società.



#### Art. 1 - Definizioni

I termini e le espressioni utilizzati in maiuscolo nel presente documento, ove non altrimenti definiti all'interno del medesimo, avranno il significato di seguito indicato:

- "**ATM (Automated Teller Machine)**: sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette all'Utilizzatore di effettuare prelievi di denaro contante, nonché di avere, eventualmente, informazioni sul proprio stato contabile;
- "**Banca**": l'Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane S.p.A., con sede in Corso Europa n. 18 - 20122 - Milano a cui compete il ruolo di banca tesoreria e soggetto emittente delle Carte oggetto delle Condizioni di Utilizzo e della relativa Moneta Elettronica, e che ha affidato al Gestore lo svolgimento di alcune attività connesse all'operatività della/e Carta/e e al funzionamento del relativo circuito di pagamento, come specificato all'art. 3;
- "**Beneficiario**": il soggetto previsto come destinatario finale dei fondi oggetto di un'Operazione di pagamento;
- "**Carta/e**": la/e carta/e prepagata/e non contrattualizzata/e e ricaricabile/i denominata/e "Vodafone SmartPass" emessa/e dalla Banca, richiesta/e in Vodafone Store e regolamentata/e dalle Condizioni di Utilizzo;
- "**Carta Vodafone SmartPass Contrattualizzata**": carta prepagata ricaricabile emessa dalla Banca, richiedibile via WEB e non soggetta ai limiti di Disponibilità Massima della Carta, di spesa e di caricamento di cui all'art. 5;
- "**Circuito/i Internazionale/i**": il/i circuito/i internazionale/i il cui marchio è indicato sulla Carta in virtù di apposito accordo di licenza stipulato tra il/i circuito/i internazionale/i medesimo e il Gestore;
- "**Codice del Consumo**": il D. Igs. 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche e integrazioni;
- "**Consumatore**": la persona fisica di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo;
- "**Condizioni di Utilizzo**": il presente documento contenente le condizioni generali di utilizzo relative alla/e Carta/e;
- "**Contactless (senza contatto)**": tecnologia che permette di utilizzare una carta di pagamento semplicemente avvicinandola al POS, senza richiedere l'inserimento della carta stessa nel terminale;
- "**Disponibilità Massima della Carta**": l'importo massimo di Moneta Elettronica che può essere caricato sulla Carta attraverso un'iniziale operazione di caricamento e/o eventuali successive ricariche, e che corrisponde al saldo massimo consentito sulla Carta; la cui misura è indicata all'art. 5;
- "**Documento di Sintesi**": il documento che riporta, in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative alla Carta, incluse quelle economiche, e più precisamente il documento denominato per esteso "Documento di sintesi Carta prepagata Vodafone SmartPass non contrattualizzata";
- "**Esercente**": il/i punto/i vendita e il/i fornitore/i, anche virtuale/i, aderente/i al/i Circuito/i Internazionale/i, presso il/i quale/i è possibile acquistare beni e/o servizi utilizzando la Carta, ed individuabile/di dal marchio che contraddistingue il/i Circuito/i Internazionale/i;
- "**Gestore**": CartaSi S.p.A., con sede in Corso Sempione n. 55 - 20145 - Milano, società appartenente al Gruppo Bancario Istituto Centrale Banche Popolari Italiane S.p.A., a cui compete lo svolgimento di alcune attività connesse all'operatività della/e Carta/e e al funzionamento del relativo circuito di pagamento, nonché, in virtù di apposito accordo di licenza, la gestione dei rapporti con il/i Circuito/i Internazionale, come specificato all'art. 3;
- "**Importo/i Caricato/i**": l'importo di Moneta Elettronica caricato sulla Carta da parte del Utilizzatore mediante un'iniziale operazione di caricamento e/o eventuali successive ricariche, con le modalità di cui all'art. 5;
- "**Importo Residuo**": l'importo di Moneta Elettronica residuo e disponibile sulla Carta, come determinato ai sensi dell'art. 5;
- "**Limite Massimo dell'Operazione**": l'importo massimo di Moneta Elettronica spendibile per una singola operazione consentita ai sensi dell'art. 5;
- "**Limite Massimo di Spesa**": l'importo massimo di Moneta Elettronica spendibile nel corso dell'anno civile, mediante le operazioni di cui al successivo art. 6, la cui misura è indicata all'art. 5;
- "**Mobile App (Vodafone SmartPass)**": applicazione mobile per smartphone dedicata all'iniziativa dove il titolare può visualizzare tutte le informazioni riguardanti la Carta, definire i parametri dei servizi specifici, ed effettuare operazioni dispositive;"
- "**Moneta Elettronica**": valore monetario così come definito dall'art. 1, comma 2, lett. h-ter), del Testo Unico Bancario;
- "**MSISDN (Mobile Station International Subscriber Directory Number)**": numero telefonico attivo sulla rete Vodafone cui la Carta è univocamente associata;
- "**NFC (Near Field Communication)**": tecnologia che fornisce connettività wireless a corto raggio e che permette di utilizzare il proprio smartphone appositamente abilitato al pagamento, semplicemente avvicinandolo al POS, senza richiedere l'inserimento della carta nel terminale;
- "**Operazione di pagamento**": l'attività posta in essere dall'Utilizzatore o dal Beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi tramite utilizzo della Carta, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra l'Utilizzatore e il Beneficiario;
- "**Ordine di pagamento**": qualsiasi istruzione data dall'Utilizzatore o da un Beneficiario alla Banca con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di pagamento;
- "**Parti**": congiuntamente, la Banca, il Gestore, il Titolare;
- "**P2P (Person to Person)**": operazione tra due carte prepagate, di trasferimento fondi, trasformati in Moneta Elettronica e garantiti dalla Banca, come meglio specificato al successivo art. 6;
- "**PIN (Personal Identification Number)**": codice da digitare, se richiesto dal POS o dall'ATM, per completare un'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante, come meglio specificato al successivo art. 14;
- "**Portale Web Dedicato**": ([www.SmartPass.vodafone.it](http://www.SmartPass.vodafone.it)): portale web attraverso il quale il titolare può visualizzare tutte le informazioni riguardanti la Carta, definire i parametri dei servizi specifici ed effettuare operazioni dispositive;
- "**POS (Point of Sale)**": terminale collocato presso gli Esercenti, per l'accettazione dei pagamenti di beni e servizi effettuati con la Carta;
- "**Prestatore/i di servizi di pagamento**": il/i soggetto/i rientrante/i nella definizione di cui all'art. 4, n. 9) della Direttiva 2007/64/CE;
- "**Quota di Rilascio**": l'importo che l'Utilizzatore è tenuto a pagare per il rilascio della Carta e il cui ammontare è indicato nel Documento di Sintesi;
- "**Servizio Clienti**": il servizio di assistenza (i cui riferimenti sono riportati sui Fogli Informativi della Carta), messo a disposizione dei Clienti e affidato al Gestore, che consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli qui regolamentati, di volta in volta disponibili e resi noti al Cliente;
- "**Servizio Clienti Dedicato**": servizio di assistenza riservato ai possessori di Carta Vodafone SmartPass (i cui riferimenti sono riportati sui Fogli Informativi della Carta) che consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli qui regolamentati, di volta in volta disponibili e resi noti al Cliente;
- "**Sito Internet**": il sito [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it);
- "**Soggetto Collocatore**": punto vendita della rete di Vodafone Italia S.p.A. al quale la Banca ha conferito apposito mandato per la distribuzione della Carta;
- "**Supporto Durevole**": qualsiasi strumento che permette all'Utilizzatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni (ad esempio, file.pdf);
- "**Testo Unico Bancario**": il D. Igs. 1<sup>a</sup> settembre 1993, n. 385 e successive modifiche e integrazioni;
- "**Utilizzatore /i** o "**Cliente /i**": il/i soggetto/i richiedente la Carta la cui firma è riportata sul retro della Carta stessa;
- "**Vodafone**": Vodafone Italia S.p.A., con sede legale in Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO) – Italia, Società del gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico partner dell'iniziativa attraverso la quale la Banca può provvedere alla distribuzione della Carta.

#### Art. 2 - Emissione della Carta e accettazione delle Condizioni di Utilizzo

La Carta Vodafone SmartPass è emessa dalla Banca a proprio insindacabile giudizio, unicamente a persona fisica, maggiorenne, residente in Italia, in possesso di codice fiscale e di un numero di telefono

Vodafone Italia S.p.A.

Società del Gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico  
[www.vodafone.it](http://www.vodafone.it)

Sede legale: Via Jervis, 13

10015 Ivrea (TO) - Italia

Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro

delle Imprese di Torino n. 93026890017

Partita IVA 08539010010 - REA 974956

Vodafone al quale associare la Carta.

La Carta è rilasciata dal Soggetto Collocatore incaricato dalla Banca di provvedere al perfezionamento della richiesta di emissione, contestualmente alla corresponsione, da parte dell'Utilizzatore, della Quota di Rilascio.

La richiesta si considera accettata e si considera pertanto perfezionata, nel momento della ricezione della Carta e della lettera di accettazione contenente le istruzioni operative da parte dell'Utilizzatore.

Il numero massimo di Carte per singolo Utilizzatore (codice fiscale) è pari a 3 (tre).

Con il rilascio della Carta, l'Utilizzatore riceve ed accetta le presenti Condizioni di Utilizzo, unitamente ai seguenti documenti:

- il Documento di Sintesi;
- il documento denominato "Informativa in materia di trattamento dei dati personali carte prepagate Vodafone SmartPass".

Gli articoli 21, 22, 23, 24, 25 e 26 trovano applicazione solo laddove la Banca ed il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario siano entrambi insediati nello Spazio Economico Europeo o la Banca sia l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'Operazione di pagamento e/o di anticipo di denaro contante. In caso contrario, troveranno applicazione le norme del Circolo Internazionale utilizzato, di tempo in tempo vigenti.

#### Art. 3 - Rapporti tra la Banca, il Gestore ed il/i Circuito/i Internazionale/i

L'Utilizzatore prende atto che la Banca, in virtù di specifico accordo, ha affidato al Gestore l'incarico di svolgere, per conto e sotto la responsabilità della stessa, specifici servizi ed attività finalizzati a garantire la funzionalità della Carta e che, di conseguenza, nelle Condizioni di Utilizzo sarà fatto esclusivo riferimento al Gestore anche quando questo opera per conto della Banca.

Al Gestore compete pertanto lo svolgimento di talune attività connesse all'operatività della Carta e al funzionamento del relativo circuito di pagamento (quali, a titolo esemplificativo, l'attivazione della Carta, i flussi di ricarica, l'operatività relativa alle Operazioni di pagamento e dei flussi di spesa presso gli Esercenti, l'operatività relativa alle operazioni di prelievo di denaro contante, l'operatività relativa alle operazioni di rimborso, i flussi delle Operazioni di pagamento e delle operazioni di prelievo di denaro contante, che consentono alla Banca la corretta rilevazione contabile relativa alla Moneta Elettronica, il controllo frosi, il corretto funzionamento del Sito Internet, il Servizio Clienti, i reclami e le contestazioni).

Al Gestore, in virtù di apposito accordo di licenza, compete altresì la gestione dei rapporti con il Circuito/i Internazionale/i riguardanti la produzione, la personalizzazione e l'operatività delle Carte, nel rispetto delle norme emanate dal/i Circuito/i Internazionale/i.

La Carta, intesa come Moneta Elettronica, è emessa dalla Banca. La Carta intesa come supporto fisico, è di proprietà del Gestore, che è responsabile del suo funzionamento nei confronti del Circuito Internazionale. Fermo restando quanto sopra specificato, il rapporto con la clientela connesso alla raccolta e alla gestione delle somme ricevute a fronte dell'emissione della Moneta Elettronica e dei fondi di volta in volta disponibili sulla/e Carta/e, rimane di esclusiva competenza della Banca.

#### Art. 4 - Validità e scadenza della Carta

La Carta acquisisce la funzionalità di carta di pagamento solo a seguito di una prima ricarica effettuata con le modalità descritte al successivo art. 5.

La Carta è valida ed utilizzabile fino al termine di scadenza indicato su di essa e scade l'ultimo giorno del mese indicato sulle Carta stessa. La Carta, inoltre, per poter essere utilizzata, dovrà mantenere l'associazione ad un numero attivo su rete Vodafone. Se la Carta non risulta più associata ad un numero attivo su rete Vodafone, al 6<sup>o</sup> mese consecutivo di mancata associazione, verrà bloccata e sarà possibile solamente richiedere il rimborso del credito residuo presente sulla Carta con le modalità indicate al successivo art. 19.

Le Carta scaduta non può essere rinnovata, e il Cliente potrà eventualmente ottenerne una nuova Carta, secondo quanto previsto dal precedente art. 2. In caso di scadenza della Carta:

- restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico dell'Utilizzatore anteriormente alla data di scadenza della Carta, e il Cliente deve pertanto provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Banca nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione al Gestore. In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. La Banca è comunque sin d'ora espresamente autorizzata a trattenerne quanto di spettanza a valere sull'importo Residuo esistente sulla Carta ovvero su altre carte prepagate intestate al Cliente;
- il Cliente ha diritto al rimborso dell'importo Residuo secondo le modalità previste al successivo art. 19.

#### Art. 5 - Disponibilità Massima della Carta, limiti di spesa, caricamento e disponibilità di spesa residua

La Carta può essere utilizzata per le operazioni e i pagamenti di cui al successivo art. 6 previa costituzione di un Importo Caricato, mediante un'iniziale operazione di caricamento ed eventuali successive ricariche. Il caricamento iniziale e le successive ricariche della Carta saranno possibili solo se la stessa risulterà associata ad un numero Vodafone, altrimenti sarà possibile solo utilizzarla o richiedere il rimborso dell'eventuale credito residuo presente sulla Carta stessa con le modalità indicate al successivo art. 19. Per i soli canali di ricarica per i quali è espressamente previsto nel Documento di Sintesi, l'Utilizzatore dovrà esibire il proprio codice fiscale ed un documento d'identità dotato di fotografia.

L'Utilizzatore può effettuare ricariche più volte nel corso del periodo di validità della Carta, entro la Disponibilità Massima della Carta, che non potrà superare l'importo massimo complessivo di Moneta Elettronica, determinato dalla somma delle ricariche, di Euro 1.000,00 (mille/00). Nel corso dell'anno civile, conteggiato a partire dalla data della prima operazione di caricamento, sarà possibile caricare sulla Carta importi di moneta elettronica fino ad un massimo di Euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00), fermo restando il Limite di Disponibilità Massima di cui sopra.

Nel corso dell'anno civile, inoltre, sarà possibile utilizzare la Carta per le operazioni indicate al successivo art. 6 entro il Limite Massimo di Spesa, ossia fino ad un massimo di Euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00), calcolato dal giorno in cui viene effettuata la prima operazione di spesa.

Qualora nel corso dell'anno civile sia raggiunto il Limite Massimo di Spesa, verrà inibita automaticamente anche la funzionalità di ricarica fino al ripristino della capacità di spesa della Carta. In ogni caso la Disponibilità Massima sulla Carta non potrà superare Euro 1.000,00 (mille/00).

In aggiunta a quanto previsto sopra, la Carta è utilizzabile per le operazioni di cui al successivo art. 6 entro il Limite Massimo dell'Operazione, pari ad Euro 1.000 (mille/00) per singola operazione.

Per le operazioni di prelievo contante l'Utilizzatore potrà effettuare al massimo due operazioni al giorno per un importo massimo complessivo di Euro 250,00 (duecentocinquanta/00).

La Carta prevede inoltre tagli minimi e massimi di ricarica, secondo quanto previsto nel Documento di Sintesi. L'Utilizzatore può costituire un Importo Caricato tramite i canali resi disponibili e comunicati al Cliente attraverso il Sito Internet o indicati sul Foglio Informativo, attenendosi alle istruzioni operative ivi riportate.

Le commissioni previste per tali operazioni sono evidenziate nel Documento di Sintesi.

L'Importo Residua della Carta è determinato dalla differenza fra:

- (a) gli Importi Caricati; e
- (b) gli Ordini di pagamento e/o le operazioni di prelievo di denaro contante già eseguiti, i pagamenti di cui al successivo art. 18 (ad eccezione di quelli corrisposti direttamente dall'Utilizzatore e non addebitati sulla Carta), nonché tutte le altre movimentazioni e le somme a qualsiasi titolo già contabilizzate.

Qualora l'importo relativo alla singola Operazione di pagamento o operazione di prelievo di denaro contante e/o relativo al singolo pagamento - comprensivo delle commissioni e delle spese indicate nel Documento di Sintesi - superi l'Importo Residuo, il Limite Massimo dell'Operazione e/o il Limite Massimo di Spesa, il Gestore sarà legittimato a negare l'autorizzazione alla transazione stessa.

L'Utilizzatore prende atto che possono essere riscontrate differenze tra l'Importo Residuo e le risultanze contabili, in considerazione dei tempi tecnici necessari per la contabilizzazione delle operazioni e/o per le modalità tecniche di esecuzione delle stesse.

L'Utilizzatore è in ogni caso tenuto a rimborsare tutte le Operazioni di pagamento e le operazioni di prelievo di denaro contante effettuate, anche qualora dette operazioni siano state effettuate oltre i limiti dell'Importo Residuo. A tal fine la Banca è comunque sin d'ora espresamente autorizzata a trattenere quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta ovvero su altre carte prepagate



intestate al Cliente.

L'Utilizzatore prende atto che, per le operazioni di prelievo di denaro contante, le banche che procedono all'erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli sportelli automatici abilitati (ATM) aderenti al Circuito Internazionale, possono imporre limiti minimi e massimi di prelievo, applicabili per ciascuna operazione, e/o giornalieri, e/o mensili o altro.

#### **Art. 6 - Uso della Carta**

La Carta deve essere usata solo dall'Utilizzatore personalmente e non può essere in nessun caso e per nessun motivo ceduta o data in uso a terzi.

La Carta, nei limiti dell'Importo Residuo e nel rispetto degli ulteriori limiti indicati al precedente art. 5, consente all'Utilizzatore di:

- acquistare beni e/o servizi presso gli Esercenti senza contestuale pagamento in contanti; L'acquisto potrà avvenire con una delle seguenti modalità: (i) con la firma dello scontrino emesso da terminali elettronici – POS, installati presso l'Esercente o di documento equivalente; (ii) digitando, ove previsto, il codice personale segreto PIN; (iii) in modalità contactless, dove per importi fino a Euro 25,00 (venticinque/00) non è necessaria la digitazione del PIN e lo scontrino viene emesso solo se espressamente richiesto; per importi superiori a Euro 25,00 (venticinque/00) è necessario digitare sempre il PIN e lo scontrino viene automaticamente emesso senza però necessità della firma; (iv) in modalità NFC (previa attivazione della funzionalità tramite l'App Vodafone Wallet sulla quale verranno illustrate le caratteristiche e le condizioni particolari di tale funzionalità che il Cliente dovrà espressamente accettare), dove per importi fino a Euro 25,00 (venticinque/00) non è necessaria la digitazione del PIN e lo scontrino viene emesso solo se espressamente richiesto; per importi superiori a Euro 25,00 (venticinque/00) è necessario digitare sempre il PIN e lo scontrino viene automaticamente emesso senza però necessità della firma. L'uso della Carta su internet o su altri canali virtuali, telematici o telefonici potrà prevedere modalità differenti determinate di volta in volta dall'Esercente. Per l'uso della Carta su internet potrà essere richiesta l'iscrizione dell'Utilizzatore a uno dei protocolli di sicurezza dei Circuiti Internazionali proposti dal Gestore, che garantiscono la sicurezza dei pagamenti e la tutela da utilizzatori illeciti del numero di Carta, quale ad esempio "3D Secure". In tal caso, la mancata adesione a tali protocolli di sicurezza potrebbe non consentire all'Utilizzatore di effettuare la transazione;
- effettuare prelievi di denaro contante presso gli sportelli bancari delle banche aderenti al Circuito Internazionale in Italia e all'estero, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM), individuabili dal marchio che contraddistingue il Circuito Internazionale. In tal caso il prelievo di denaro contante dovrà avvenire digitando il PIN;
- trasferire su una Carta Vodafone SmartPass Contrattualizzata, e ricevere da un'altra Carta Vodafone SmartPass Contrattualizzata, moneta elettronica tramite un trasferimento fondi P2P.

#### **Art. 7 - Consenso e autorizzazione delle Operazioni di pagamento**

Nel caso di utilizzo della Carta per effettuare acquisti presso gli Esercenti, l'Utilizzatore presta il consenso all'Operazione di pagamento con le seguenti modalità:

- con la firma dello scontrino emesso da terminali elettronici – POS, installati presso l'Esercente o di documento equivalente;
  - digitando, ove previsto, il codice personale segreto o PIN;
  - se l'acquisto avviene attraverso canali remoti, mediante inserimento o comunicazione del numero della Carta e del codice di sicurezza riportato sul retro della Carta (nonché degli altri estremi della Carta richiesti), ovvero con le differenti modalità previste dall'Esercente medesimo.
- Con il rilascio del consenso in conformità al comma precedente, il Cliente conferma di concludere l'Operazione di pagamento, riconosce che l'importo indicato sullo scontrino emesso dai terminali elettronici – POS installati presso l'Esercente, o su altro documento equivalente, è esatto e può essergli irrevocabilmente addebitato, fatto salvo quanto stabilito in merito alla revoca del consenso (di cui al successivo art. 8) e all'utilizzo non autorizzato della Carta ai sensi delle Condizioni di Utilizzo. I corrispettivi degli acquisti effettuati vengono pagati all'Esercente dal Gestore, per conto del Cliente. Il Gestore addebita di volta in volta gli importi relativi agli acquisti senza preventiva comunicazione all'Utilizzatore, salvo sua espresa richiesta di rettifica in conformità a quanto stabilito dal successivo art. 22.

#### **Art. 8 - Revoca del consenso alle Operazioni di pagamento**

Il Cliente può revocare il consenso all'esecuzione di Operazione di pagamento, trasmesso dal Cliente medesimo o indirettamente dal Beneficiario, fino a che l'Ordine di pagamento non sia stato ricevuto dal Gestore. La revoca dovrà avvenire, ove possibile, con le medesime modalità con cui il consenso è stato prestato, ovvero con le diverse modalità previste dall'Esercente/Beneficiario e/o dal Circuito Internazionale.

Se l'Operazione di pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, la revoca del consenso ad eseguire l'Operazione di pagamento dovrà avvenire direttamente nei confronti dell'Esercente/Beneficiario, in ogni caso prima che l'Ordine di pagamento sia ricevuto dal Gestore. Nel caso di addebiti diretti, per i quali vi è una preventiva autorizzazione all'addebito sulla Carta da parte del Utilizzatore , quest'ultimo può revocare l'Ordine di pagamento non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito, nei modi e nelle forme previste dalla legge e/o dal contratto concluso con l'Esercente/Beneficiario medesimo, in ogni caso prima che l'Ordine di pagamento sia ricevuto dal Gestore.

Una volta ricevuto dal Gestore, l'Ordine di pagamento diviene irrevocabile e può essere revocato solo con il consenso del Gestore medesimo e, in caso di Operazioni di pagamento disposte su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite e di addebiti diretti, è necessario anche il consenso del Beneficiario. Il Gestore si riserva di addebitare le spese connesse alla revoca, nella misura indicata nel Documento di Sintesi, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti dal Gestore. Le Operazioni di pagamento eseguite successivamente al momento in cui il Gestore riceve la revoca del consenso non possono essere considerate autorizzate.

#### **Art. 9 - Rifiuto degli Ordini di pagamento**

Il Gestore può rifiutarsi di eseguire gli Ordini di pagamento, indipendentemente dal fatto che tali Ordini di pagamento siano disposti dal Cliente o dal Beneficiario o per il tramite di quest'ultimo, se gli Ordini di pagamento stessi non rispettano tutte le applicabili disposizioni delle Condizioni di Utilizzo o se il pagamento risulti contrario a disposizioni di diritto comunitario o nazionale.

Se il Gestore rifiuta di eseguire un Ordine di pagamento, il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al Cliente che abbiano causato il rifiuto, sono comunicati al Cliente con la massima sollecitudine attraverso gli scontrini emessi dai terminali elettronici – POS installati presso l'Esercente, il sito internet presso il quale viene effettuato l'acquisto, ovvero per telefono, via SMS o via e-mail, salvo che la comunicazione sia contraria a disposizioni comunitarie o nazionali.

Qualora il rifiuto dell'Ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, le Parti concordano che il Gestore può addebitare al Cliente le spese della relativa comunicazione, nella misura indicata nel Documento di Sintesi, che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti dal Gestore. Un Ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati non è considerato ricevuto dal Gestore.

#### **Art. 10 - Rapporti con gli Esercenti**

L'Utilizzatore riconosce espressamente:

- che la Banca ed il Gestore non hanno alcuna responsabilità nel caso in cui la Carta non sia accettata dagli Esercenti per cause a loro non imputabili;
- l'estranetività della Banca e del Gestore ai sottostanti rapporti commerciali fra lui e gli Esercenti; resta pertanto esclusa ogni responsabilità della Banca e del Gestore per difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, anche nel caso in cui i relativi Ordini di pagamento siano già stati eseguiti.

Fermo restando quanto previsto alla precedente lett. b), l'Utilizzatore avrà comunque il diritto di rivolgersi al Gestore al fine di attivare le procedure di rimborso (c.d. "chargeback") previste dalle norme del Circuito Internazionale utilizzato, per i casi di difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale consegna

dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, nei limiti ed alle condizioni stabilite dal Circuito Internazionale medesimo.

Per conoscere i termini e le condizioni delle procedure di rimborso, l'Utilizzatore potrà contattare il Servizio Clienti.

#### **Art. 11 - Operazioni di prelievo di denaro contante**

L'Utilizzatore può effettuare prelievi di denaro contante presso gli sportelli bancari delle banche aderenti al Circuito Internazionale in Italia e all'estero, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM), individuabili tramite il marchio che contraddistingue il Circuito Internazionale.

Per le operazioni disposte presso le filiali delle banche, il consenso all'operazione di prelievo di denaro contante è prestato dal Utilizzatore mediante la sottoscrizione di apposita distinta.

Per le operazioni disposte tramite gli sportelli ATM, il consenso all'operazione di prelievo di denaro contante è prestato dal Utilizzatore digitando il PIN.

L'Utilizzatore espressamente accetta e riconosce che sono valide ed autorizzate, e che si riferiscono a se stesso, le operazioni effettuate dopo avere utilizzato il PIN.

L'Utilizzatore, la Banca ed il Gestore attribuiscono un valore di prova alle registrazioni delle disposizioni effettuate tramite ATM che vengono effettuate in via automatica dalle apparecchiature elettroniche dedicate.

La Banca ed il Gestore non sono in alcun modo responsabili se la Carta non viene accettata, se non viene erogato denaro contante presso gli ATM aderenti al Circuito Internazionale o se un qualsiasi ATM aderente al Circuito Internazionale eroga denaro contante entro limiti inferiori all'Importo Residuo.

Su tutti i prelievi di denaro contante la Banca applica una commissione nella misura prevista nel Documento di Sintesi. A tali operazioni, inoltre, in linea con quanto previsto dal Circuito Internazionale, le banche che procedono all'erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli ATM aderenti al Circuito Internazionale possono applicare ulteriori commissioni opportunamente comunicate e/o evidenziate dagli ATM medesimi.

#### **Art. 12 - Operazioni in valuta estera**

Tutte le operazioni eseguite in valuta diversa dall'Euro sono comunque addebitate in Euro, al tasso di cambio determinato dal Circuito Internazionale all'atto della data della conversione in Euro, nel rispetto degli accordi internazionali in vigore, con la maggiorazione indicata nel Documento di Sintesi.

L'utilizzo all'estero della Carta, anche in Paesi non aderenti all'Unione Monetaria Europea, è soggetto alle norme valutarie di tempo in tempo vigenti ed applicabili.

#### **Art. 13 - Firma sulla Carta e sugli scontrini**

L'Utilizzatore ha l'obbligo di firmare la Carta sul retro non appena ne entra in possesso, restando responsabile di ogni conseguenza che possa derivare dall'indebito o illecito uso della Carta non firmata, anche ai sensi del successivo art. 28. La firma, ove prevista, apposta dal Utilizzatore sugli scontrini emessi da terminali elettronici – POS, installati presso l'Esercente, o su documenti equivalenti, al momento dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante deve essere conforme a quella apposta dallo stesso Utilizzatore sul retro della Carta stessa.

#### **Art. 14 - Codici personali segreti PIN: utilizzo e obbligo di custodia**

A ciascuna Carta viene attribuito il codice personale segreto (PIN), che deve essere utilizzato esclusivamente dall'Utilizzatore stesso, in abbinamento con la Carta, per le operazioni di seguito indicate. Il PIN, generato elettronicamente, non è noto né al personale della Banca né a quello del Gestore, né a quello di Vodafone né a quello dell'eventuale Soggetto Collocatore, e viene consegnato direttamente, in plico sigillato, all'Utilizzatore.

L'Utilizzatore ha l'obbligo di custodire il PIN con la massima cura. Il PIN deve restare segreto e non deve essere annotato sulla Carta, né conservato insieme con quest'ultima o con documenti dell'Utilizzatore . In caso di violazione delle misure di cautela di cui al presente articolo, l'Utilizzatore è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'indebito o illecito uso della Carta insieme al PIN, anche se a seguito di smarimento, furto, appropriazione indebita, falsificazione, contraffazione e uso non autorizzato, ai termini ed alle condizioni di cui al successivo art. 28. Il PIN dovrà essere utilizzato per le Operazioni di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante presso gli sportelli automatici ATM aderenti al/ Circuito/i Internazionale/i in Italia e all'estero. Il PIN potrà essere utilizzato - se richiesto - anche per altre tipologie di pagamento che prevedano l'utilizzo di apparecchiature elettroniche.

#### **Art. 15 - Identificazione dell'Utilizzatore ed eventuale invalidazione della Carta al momento dell'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante**

La Carta è uno strumento di Moneta Elettronica emesso senza la sottoscrizione di un contratto.

Tuttavia, l'Utilizzatore è tenuto a comunicare alla Banca e/o al Gestore i propri dati anagrafici ed il proprio codice fiscale qualora ciò sia necessario e funzionale all'adempimento di obblighi imposti alla Banca dalla normativa di tempo in tempo vigente ed applicabile (ad esempio, trasmissione di dati all'Anagrafe Tributaria).

Fatto salvo quanto previsto sopra, l'Utilizzatore dovrà comunicare i propri dati identificativi anagrafici alla Banca e/o al Gestore per ottenere i seguenti servizi:

- a. blocco della Carta a seguito di denuncia di smarimento, furto, falsificazione o contraffazione della Carta medesima;
- b. ricalcolo/richiesta del codice PIN;
- c. richiesta di rimborso dell'Importo Residuo ai sensi dell'art. 19;
- d. servizi online sul Sito Internet ai sensi dell'art. 16;
- e. servizi di messaggistica di sicurezza ai sensi dell'art. 17.

La banca presso la quale l'Utilizzatore chiede di effettuare un prelievo di denaro contante e l'Esercente, all'atto dell'acquisto, inoltre, hanno facoltà di chiedere all'Utilizzatore l'esibizione di un documento di riconoscimento che ne provi l'identità, e di annotarne gli estremi.

L'Utilizzatore prende atto che, in tutti i casi in cui la Carta risulti essere legittimamente bloccata ai sensi delle Condizioni di Utilizzo, la banca e l'Esercente possono trattenere e invalidare la Carta medesima.

#### **Art. 16 - Servizi online sul Portale Web Dedicato e sul Sito Internet**

L'Utilizzatore può accedere al Portale Web Dedicato (a condizione che la Carta risulti associata ad un numero Vodafone), o ad un'area riservata del Sito Internet, dedicata a servizi informativi della Carta, servizi di assistenza, di sicurezza e utilità.

Per usufruire dei servizi online, l'Utilizzatore dovrà preventivamente registrarsi inserendo i propri dati e le ulteriori informazioni richieste.

Il Sito Internet e le relative funzionalità sono amministrati dal Gestore, in forza di quanto specificato al precedente art. 3.

L'Utilizzatore autorizza sin da ora il Gestore e Vodafone ad attivare ed implementare, a propria discrezione, l'elenco dei servizi e delle funzioni disponibili sul Portale Web Dedicato e sul Sito Internet, che saranno utilizzabili dall'Utilizzatore con la decorrenza ed alle condizioni di volta in volta resi noti dal Gestore e da Vodafone.

#### **Art. 17 - Messaggi di sicurezza via SMS relativi agli Ordini di pagamento e alle operazioni di prelievo di denaro contante**

L'Utilizzatore può usufruire di servizi di messaggistica di sicurezza, resi dal Gestore in forza di quanto specificato al precedente art. 3.

Il servizio di messaggistica di sicurezza via SMS consente, all'Utilizzatore che ne faccia richiesta, di essere informato per ogni Ordine di pagamento e/o operazione di prelievo di denaro contante richiesto/a sulla sua Carta, nei termini che seguono:

- a) il servizio denominato "SMS Alert" prevede l'invio di un SMS gratuito per ogni Ordine di pagamento e/o operazione di prelievo di denaro contante richiesto/a sulla Carta per un importo pari o superiore alla soglia definita dal Gestore;
- b) il servizio denominato "SMS Informativo" prevede l'invio di un SMS, soggetto a tariffazione secondo quanto previsto nel Documento di Sintesi, per ogni Ordine di pagamento e/o operazione di prelievo di



denaro contante richiesto/a sulla Carta per un importo inferiore rispetto alla soglia definita dal Gestore. Il Gestore invierà un SMS contenente i dati necessari all'identificazione dell'Ordine di pagamento e/o dell'operazione di prelievo di denaro contante.

L'Utilizzatore ha l'obbligo di verificare la correttezza dei dati indicati nel SMS, e potrà così:

- rilevare e comunicare tempestivamente al Servizio Clienti agli indirizzi/recapiti di cui al successivo art. 38 - eventuali utilizzi indebiti o illeciti della Carta o del PIN, in particolare osservando quanto previsto al successivo art. 28; e/o

- effettuare la richiesta di rettifica di cui al successivo art. 22.

L'attivazione dei servizi è facoltativa e automatica sul numero di telefono indicato dall'Utilizzatore.

Qualora successivamente decida di disattivare i servizi, l'Utilizzatore dovrà farne relativa richiesta tramite il Servizio Clienti o tramite accesso al Sito Internet. Il regolamento dei servizi e il valore della soglia standard di avviso sono consultabili sul Sito Internet o possono essere chiesti al Servizio Clienti.

L'Utilizzatore ha l'obbligo di segnalare al Gestore eventuali successive variazioni del numero di telefono cellulare.

I servizi SMS sono strettamente collegati al numero telefonico indicato. Pertanto, nel caso di trasferimento o cessione a qualsiasi titolo del numero telefonico, i servizi SMS saranno fruiti dal cessionario, sotto l'esclusiva responsabilità dell'Utilizzatore cedente.

#### Art. 18 - Pagamenti

L'Utilizzatore si obbliga a corrispondere:

- a) la Quota di Rilascio;
- b) le commissioni per gli oneri di negoziazione relativi ad utilizzi effettuati in valuta diversa dall'euro (già incluse nei tassi di cambio applicati);
- c) le commissioni applicate su operazioni di prelievo di denaro contante;
- d) le commissioni applicate su operazioni di ricarica della Carta;
- e) eventuali oneri di carattere fiscale;
- f) eventuali altre spese indicate nel Documento di Sintesi.

L'ammontare dei singoli pagamenti di cui al comma precedente è indicato nel Documento di Sintesi. Detti pagamenti, ad eccezione dell'importo di cui alla lett. a), sono addebitati all'Utilizzatore mediante riduzione dell'Importo Caricato sulla Carta, con valuta pari alla data dell'operazione. Le commissioni di cui alla lettera d) potranno, in alternativa, essere corrisposte direttamente dall'Utilizzatore.

#### Art. 19 - Rimborso dell'Importo Residuo

L'Utilizzatore può richiedere alla Banca in qualsiasi momento purché non oltre il termine di 10 (dieci) anni dalla data di scadenza della Carta, il rimborso, anche parziale, dell'Importo Residuo, senza la corresponsione di spese o penalità. La richiesta, che deve essere inoltrata per iscritto dall'Utilizzatore al Gestore, agli indirizzi/recapiti di cui al successivo art. 38, dovrà riportare il numero della Carta, copia del documento d'identità (carta d'identità, passaporto o patente) dell'Utilizzatore, il codice dell'operazione di blocco ove previsto (fornito dal Gestore contestualmente in sede di richiesta del blocco della Carta) e, se il rimborso viene richiesto tramite bonifico bancario, il codice IBAN relativo al conto corrente sul quale l'Utilizzatore richiede che venga disposto tale bonifico.

Il Gestore provvederà ad evadere la richiesta entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla ricezione della stessa, mediante assegno circolare non trasferibile intestato allo stesso Utilizzatore , oppure mediante bonifico su conto corrente intestato all'Utilizzatore (e il cui IBAN è comunicato al Gestore secondo quanto previsto sopra), a seconda di quanto richiesto dall'Utilizzatore .

Il rimborso totale dell'Importo Residuo comporta il riacquisto dal rapporto con la Banca - con conseguente applicazione dei diritti e degli obblighi di cui al successivo art. 32 - e alla domanda di rimborso dovrà pertanto essere allegata la Carta, debitamente tagliata in due (ove presente).

#### Art. 20 - Comunicazioni periodiche e informazioni successive rispetto ad Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante

Non è prevista la produzione periodica di documentazione cartacea. Tutte le informazioni relative alle Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante effettuate, nonché ai pagamenti ed alle ulteriori movimentazioni sulla Carta, sono registrate contabilmente e messe gratuitamente a disposizione dell'Utilizzatore - unitamente al riepilogo dell'Importo Residuo - con le modalità di seguito descritte:

In caso di Carta associata ad un numero Vodafone:

- a) su Supporto Durevole, consultando il Portale Web Dedicato o la Mobile App;
- b) telefonando al Servizio Clienti Dedicato;

In caso di Carta non più associata ad un numero Vodafone:

- a) su Supporto Durevole, consultando il Sito Internet ed accedendo all'area riservata;
- b) telefonando al Servizio Clienti;
- c) inviando un SMS, qualora l'Utilizzatore abbia preventivamente attivato il relativo servizio. Il numero messo in funzione per tale servizio, insieme con le istruzioni operative per l'invio del SMS, possono essere richiesti in ogni momento al Servizio Clienti, ovvero consultati sul Sito Internet.

L'Utilizzatore ha inoltre la facoltà di chiedere, in qualunque momento, la produzione e l'invio di un riepilogo cartaceo (la "Lista Movimenti"), comunicando i dati necessari a tal fine ed a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel Documento di Sintesi. La relativa richiesta deve essere inviata per iscritto, con una delle seguenti modalità:

- a) a mezzo lettera all'indirizzo/recapito del Gestore di cui al successivo art. 38;
- b) a mezzo e-mail all'indirizzo c.satisfaction@cartasit.it.

La Lista Movimenti comprende le Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante, i pagamenti e le ulteriori somme e movimentazioni contabilizzate nel periodo richiesto (comunque non superiore a sei mesi) e sarà inviata solo in presenza di movimenti contabili relativi al periodo richiesto stesso. Trascorsi 13 (tredici) mesi dalla data in cui la registrazione contabile di ogni singola Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante è messa a disposizione del Cliente, tramite i suddetti canali, senza che sia pervenuta al Gestore una contestazione specifica ai sensi del successivo art. 22 l'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante si intenderà senz'altro approvata dall'Utilizzatore .

Le spese relative ad informazioni supplementari o più frequenti ovvero quelle relative alla trasmissione con strumenti di comunicazione diversi rispetto a quanto previsto nelle Condizioni di Utilizzo, sono indicate al momento della richiesta sulla base di quanto previsto nel Documento di Sintesi, e sono comunque adeguate e conformi ai costi effettivi.

#### Art. 21 - Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto - Responsabilità della Banca

Gli Ordini di pagamento e le operazioni di prelievo di denaro contante si considerano correttamente eseguiti se sono stati utilizzati correttamente gli estremi della Carta o del PIN assegnati all'Utilizzatore . Se gli estremi della Carta o del PIN forniti dall'Utilizzatore non sono esatti, la Banca non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante.

La Banca non è altresì responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento se l'Utilizzatore , all'atto del conferimento dell'Ordine del pagamento, ha erroneamente fornito le indicazioni necessarie all'esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante. Il Gestore che agisce per conto dell'Utilizzatore , compie in ogni caso sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento, e potrà eventualmente addebitare all'Utilizzatore le spese sostenute per il recupero dei fondi medesimi, nella misura indicata nel Documento di Sintesi, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti dal Gestore. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'obbligazione del Gestore di attivarsi per recuperare i fondi è da ritenersi un'obbligazione di mezzi e non di risultato.

La Banca è responsabile solo dell'esecuzione delle Operazione di pagamento e delle operazioni di prelievo di denaro contante disposte con l'utilizzo corretto degli estremi della Carta o del PIN assegnati all'Utilizzatore , anche qualora quest'ultimo abbia fornito al Gestore informazioni ulteriori rispetto a tali dati. Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 22, 23, 24 e 25 qualora il Cliente neghi di aver autorizzato un'Operazione di pagamento o un'operazione di prelievo di denaro contante già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onore della Banca provare che l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e che non

ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.

A tal fine, resta inteso che nell'ambito dell'istruttoria che sarà svolta a seguito della comunicazione di cui al successivo art. 22, il Gestore avrà diritto di richiedere al Cliente l'esibizione dei documenti (quali, ad esempio memorie di spesa, scontrini emessi dai terminali elettronici installati presso l'Esercente, o documenti equivalenti) relativi all'Operazione di pagamento o all'operazione di prelievo di denaro contante di cui il Cliente richiede la rettifica.

#### Art. 22 - Comunicazione di Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto

L'Utilizzatore che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto, può ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza al Gestore chiamando il Servizio Clienti, confermando poi tale richiesta di rettifica al Gestore mediante comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R. o equivalente.

La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 (tredici) mesi dalla data di addebito. Il termine di 13 (tredici) mesi non opera se la Banca ha omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante secondo quanto previsto dalle applicabili disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per le Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante di tempo in tempo vigenti.

#### Art. 23 - Responsabilità della Banca per Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate - Rimborso

Fatta salva la necessità di tempestiva comunicazione di cui al precedente art. 22, nel caso in cui un'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non risulti essere stata autorizzata, il Gestore rimborsa immediatamente all'Utilizzatore l'importo dell'operazione, con le modalità richieste dal Cliente.

Il rimborso non preclude la possibilità per la Banca di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante era stata autorizzata; in tal caso, il Gestore ha il diritto di chiedere ad ottenere dall'Utilizzatore la restituzione dell'importo rimborsato.

Fermo restando quanto sopra, se vi è un motivo sospetto di frode, il Gestore può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione all'Utilizzatore .

E fatto in ogni caso salvo il diritto al risarcimento degli ulteriori danni.

Se il Cliente riveste la qualità di Consumatore, alle Operazioni di pagamento effettuate tramite internet si applicano inoltre le disposizioni di cui all'art. 56 del Codice del Consumo.

#### Art. 24 - Rimborsi per Operazioni di pagamento autorizzate disposte dal Beneficiario o per il suo tramite

Nel caso in cui un'Operazione di pagamento autorizzata, disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, sia già stata eseguita, il Cliente può chiederne il rimborso entro 8 (otto) settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati, qualora siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

- a) il Cliente ha dato l'autorizzazione all'Operazione di pagamento direttamente al Beneficiario, e l'autorizzazione, al momento del rilascio, non specificava l'importo dell'Operazione di pagamento;
- b) l'importo dell'Operazione di pagamento supera quello che il Cliente avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa, le condizioni contrattuali e le circostanze del caso. Ai fini della precedente lett. b), il Cliente non può far valere ragioni legate cambio, se è stato applicato il tasso di cambio indicato al precedente art. 12.

Su richiesta del Gestore, il Cliente fornisce documenti e ogni elemento utile a sostenere l'esistenza delle condizioni di cui al precedente comma.

Il Gestore, entro 10 (dieci) giornate operative dalla ricezione della relativa richiesta, dispone immediatamente in favore dell'Utilizzatore il rimborso dell'intero importo dell'Operazione di pagamento con le modalità richieste dal Cliente, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.

Il diritto del Cliente di richiedere il rimborso di Operazioni di pagamento disposte su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, ai sensi del presente articolo, è escluso al ricorrere di entrambe le seguenti condizioni:

- a) il Cliente ha dato l'autorizzazione all'Operazione di pagamento direttamente alla Banca;
- b) ove possibile, le informazioni sulla futura Operazione di pagamento, limitatamente al caso in cui l'autorizzazione del Cliente è stata data prima dell'esecuzione dell'Operazione di pagamento, sono state fornite o messe a disposizione del Cliente, da parte della Banca, del Gestore o del Beneficiario, almeno 4 (quattro) settimane prima della sua esecuzione.

#### Art. 25 - Responsabilità della Banca per Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante non eseguite o eseguite in modo inesatto

Nel caso in cui l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante sia disposta dall'Utilizzatore, fatto salvo quanto previsto agli artt. 21, 22 e 26, la Banca è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento ricevuto, a meno che non sia in grado di dimostrare, all'Utilizzatore ed eventualmente al prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario, che quest'ultimo ha ricevuto ed è fondi oggetto dell'Operazione di pagamento. In tal caso, il prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è responsabile nei confronti del Beneficiario della corretta esecuzione dell'Operazione di pagamento.

Fermo restando quanto previsto ai precedenti art. 21 e 22, quando l'Operazione di pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario trasmette senza indugio l'Ordine di pagamento alla Banca ed è responsabile della sua corretta trasmissione.

Nel caso in cui la Banca riconosca di essere responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante, il Gestore provvede a rimborsare senza indugio l'Utilizzatore con le modalità richieste dal Cliente.

L'Utilizzatore, tuttavia, può scegliere di non ottenere il rimborso, mantenendo l'esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante. Resta in ogni caso salvo il diritto dell'Utilizzatore di chiedere la rettifica nei termini e alle condizioni di cui all'art. 22.

In ogni caso, quando un'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non è eseguita o è eseguita in modo inesatto, indipendentemente dalla responsabilità della Banca, il Gestore si adopera senza indugio, su richiesta dell'Utilizzatore , per rintracciare l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante, ed informa l'Utilizzatore del risultato.

#### Art. 26 - Esclusione della Responsabilità della Banca

La responsabilità della Banca prevista ai sensi delle Condizioni di Utilizzo non si estende alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e ai casi in cui la Banca e il Gestore abbiano agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

#### Art. 27 - Obblighi della Banca in relazione alla Carta

La Banca deve:

- a) assicurare che il PIN non sia accessibile a soggetti diversi dall'Utilizzatore , fatti salvi gli obblighi dell'Utilizzatore indicati negli artt. 14 e 28;
- b) astenersi dall'inviare Carte non specificamente richieste;
- c) assicurare che siano sempre disponibili il Servizio Clienti telefonico o altri strumenti adeguati per effettuare la comunicazione di cui al successivo art. 28, nonché, nel caso di blocco di cui all'art. 31, per chiedere la riattivazione della Carta;
- d) impedire qualsiasi utilizzo delle Carte successivo alla comunicazione del Cliente di cui al successivo art. 28.

#### Art. 28 - Obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo della Carta e del PIN, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione

L'Utilizzatore è obbligato alla custodia e al buon uso della Carta, adottando misure di massima cautela, anche per la conservazione del PIN, attenendosi alle indicazioni fornite dal Gestore, e a quanto riportato nelle Condizioni di Utilizzo.



L'Utilizzatore ha l'obbligo di comunicare al Gestore, mediante telefonata al Servizio Clienti, non appena ne viene a conoscenza, qualunque anomalia o problema relativo alla Carta o al PIN, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato falsificazione o contraffazione degli stessi. L'Utilizzatore è tenuto altresì a dare conferma della suddetta comunicazione - a richiesta del Gestore - mediante lettera raccomandata A.R. o equivalente nei 2 (due) giorni successivi, ovvero con qualsiasi altro mezzo, utilizzando gli indirizzi/recapiti indicati nell'art. 38, oltre che a presentare tempestivamente denuncia alle Autorità competenti.

L'Utilizzatore è tenuto inoltre a conservare copia della denuncia a disposizione del Gestore per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi: entro tale periodo, il Gestore, avrà facoltà di richiedere copia della denuncia all'Utilizzatore che, in tal caso, dovrà trasmetterla entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della richiesta. Entro 18 (diciotto) mesi dalla data di effettuazione della suddetta comunicazione il Cliente può richiedere al Gestore di fornirgli i mezzi per dimostrare di aver effettuato la comunicazione.

A seguito della ricezione della comunicazione di cui sopra, il Gestore provvede a bloccare la Carta, vietandone l'utilizzo, e fornisce all'Utilizzatore una conferma dell'avvenuto blocco, comunicando il codice che identifica il blocco e l'orario in cui è avvenuto il blocco medesimo. Pertanto la Carta, anche in caso di successivo ritrovamento, non potrà più essere utilizzata.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'Utilizzatore che rispetta gli obblighi e gli adempimenti di cui al presente articolo non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, intervenuto dopo la comunicazione di cui sopra.

In caso di smarrimento, furto o sottrazione indebita della Carta, fino al momento della ricezione da parte del Gestore della comunicazione di cui sopra, l'Utilizzatore è responsabile di ogni conseguenza dannosa derivante dall'utilizzo indebito, illecito o non autorizzato della Carta stessa per l'importo massimo di Euro 150,00 (centocinquanta/00). Tale importo non verrà in ogni caso addebitato ai Titolari che, avendo aderito ai servizi di sicurezza via SMS di cui al precedente art. 17, a fronte della ricezione di un SMS relativo ad un Ordine di pagamento o un'operazione di prelievo di denaro contante che riconoscano come indebito/a o illecito/a, ne effettuino tempestiva segnalazione al Gestore con le modalità indicate al secondo comma del presente articolo. Resta comunque ferma la sua piena responsabilità nel caso in cui egli abbia agito fraudolentemente, con dolo o colpa grave, ovvero non abbia osservato le misure di sicurezza relative all'uso della Carta e del PIN di cui alle Condizioni di Utilizzo.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'Utilizzatore non è inoltre responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, quando la Banca non ha adempiuto all'obbligo indicato al precedente art. 27 lett. c).

#### **Art. 29 - Sostituzione della Carta**

In caso di malfunzionamento della Carta all'origine, con conseguente impossibilità di utilizzo della stessa, la Banca e/o il Soggetto Collocatore, effettuati - tramite il Gestore - gli opportuni accertamenti tecnici, che non potranno comunque protrarsi per più di 7 (sette) giorni lavorativi, provvederà a sostituire la Carta, con una nuova Carta, all'Utilizzatore che ne faccia richiesta, ovvero a rimborsare l'Importo Residuo con le modalità previste al precedente art. 19.

I corrispettivi relativi alla sostituzione della Carta sono riportati nel Documento di Sintesi.

Salvo i casi di malfunzionamento all'origine, non è prevista la sostituzione della Carta.

In caso di danneggiamento o smagnetizzazione, così come di smarrimento, furto, appropriazione indebita, falsificazione e contraffazione, la Carta non potrà essere più utilizzata né sostituita, e l'Utilizzatore potrà richiedere una nuova Carta ai sensi dell'art. 2.

#### **Art. 30 - Uso illecito della Carta**

L'utilizzo di una Carta bloccata, scaduta, revocata o denunciata come smarrita, rubata, indebitamente sottratta, falsificata, contraffatta, o comunque non più utilizzabile ai sensi delle Condizioni di Utilizzo, costituisce illecito, così come l'agevolazione o la convenienza con altri usi fraudolenti della Carta.

La Banca si riserva di perseguire anche penalmente detti comportamenti illeciti.

#### **Art. 31 - Blocco della Carta**

La Banca e/o il Gestore, hanno diritto di bloccare, in tutto o in parte, l'utilizzo della Carta in qualsiasi momento e con effetto immediato, in caso di forza maggiore o in presenza di un giustificato motivo connesso ad uno o più dei seguenti elementi:

- a) la sicurezza della Carta;
  - b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento, non autorizzato o contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
  - c) qualora essi vengano a conoscenza della morte o della sopravvenuta incapacità di agire dell'Utilizzatore
  - d) al 6° mese di mancata associazione della Carta ad un numero Vodafone.
- La Banca e il Gestore, se in possesso dei necessari dati e recapiti ai sensi del precedente art. 15, informano immediatamente l'Utilizzatore del blocco della Carta, motivando tale decisione, comunicando il codice che identifica il blocco e l'orario in cui è avvenuto il blocco medesimo, per telefono, via SMS, via e-mail, o per telegramma. Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco della Carta o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non risulti contraria a ragioni di sicurezza o a disposizioni di legge o regolamento.

#### **Art. 32 - Clausola risolutiva espressa**

Fatto salvo ed in aggiunta a quanto previsto al precedente art. 31, la Banca può dichiarare risolto il rapporto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nelle seguenti ipotesi:

- (i) inadempimento degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (ii) utilizzo della Carta contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (iii) infedele dichiarazione dei dati dell'Utilizzatore, se del caso, del titolare effettivo, resi al momento della richiesta di emissione della Carta.

La comunicazione di risoluzione sarà inviata all'Utilizzatore dal Gestore, in forma scritta, su supporto cartaceo a mezzo raccomandata A.R. all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta o a quello successivamente comunicato, o messa a disposizione dell'Utilizzatore, su Supporto Durevole, mediante il Sito Internet accedendo all'area riservata, dandone in questo caso apposito avviso di pubblicazione al Titolare via e-mail. In alternativa, la comunicazione potrà essere fornita anche mediante altro Supporto Durevole concordato in anticipo con l'Utilizzatore.

In caso di risoluzione del rapporto:

- l'Utilizzatore deve provvedere all'immediato pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Banca nei suoi confronti e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione al Gestore. In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. La Banca è comunque sin d'ora espressamente autorizzata a trattenere quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta ovvero su altre carte prepagate intestate al Cliente;
- il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo secondo le modalità previste all'art. 19 ove non ricorrono motivi ostativi (es. provvedimento Autorità Giudiziaria).

#### **Art. 33 - Recesso del Cliente**

Il Cliente ha facoltà di chiedere l'estinzione della Carta e quindi di recedere dal rapporto con la Banca in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare al Gestore agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 38. Il recesso si considera efficace dal momento in cui il Gestore ne viene a conoscenza. In caso di esercizio del diritto di recesso restando, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico dell'Utilizzatore anteriormente alla data di efficacia del recesso, e il Cliente entro 30 (trenta) giorni dall'efficacia del recesso, deve pertanto provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Banca nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione al Gestore. In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. La Banca è comunque sin d'ora espressamente autorizzata a trattenere quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta ovvero su altre carte prepagate intestate al Cliente;

#### **Vodafone Italia S.p.A.**

Società del Gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico  
www.vodafone.it

Il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo secondo le modalità previste al precedente art. 19; il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori alla Carta, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

#### **Art. 34 - Servizi accessori**

La Banca, il Gestore e Vodafone potranno associare alla Carta servizi accessori aggiuntivi (ad esempio coperture assicurative, servizi di emergenza e di assistenza) o di autoricerca telefonica (ovvero ricerca di traffico telefonico del numero Vodafone abbinato alla Carta con addebito automatico sulla stessa). L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e Condizioni di Utilizzo è consultabile sul Portale Web Dedicato o sul Sito Internet o contattando il Servizio Clienti Dedicato o Servizio Clienti.

I servizi accessori forniti da terzi sono soggetti ai termini ed alle condizioni contenute nel relativo regolamento contrattuale predisposto dal fornitore del servizio.

#### **Art. 35 - Modifiche alle Condizioni di Utilizzo**

Ogni modifica unilaterale delle Condizioni di Utilizzo o delle condizioni ed informazioni ad esso relative, è proposta dalla Banca e comunicata all'Utilizzatore a cura del Gestore con preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la sua applicazione.

La proposta di modifica unilaterale si ritiene accettata dal Cliente a meno che questi non comunichi al Gestore, prima della data prevista per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In questo caso, il Cliente ha diritto di recedere, senza spese, con comunicazione da inviare al Gestore, con le modalità e gli effetti di cui all'art. 33, entro e non oltre la data prevista per l'applicazione della modifica. Eventuali modifiche dei tassi di cambio in senso favorevole al Cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso. La Banca si riserva in ogni caso di applicare con effetto immediato e senza preavviso anche eventuali modifiche dei tassi di cambio in senso sfavorevole al Cliente, quando la modifica dipende esclusivamente dalla variazione dei tassi di cambio di riferimento indicati nel Documento di Sintesi, informando in tal caso tempestivamente il Cliente mediante comunicazione scritta da inviare con le modalità di seguito descritte nel presente articolo.

Qualora il Cliente rivesta la qualifica di Consumatore, la proposta di modifica unilaterale è possibile solo se sussiste un giustificato motivo.

Tutte le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo saranno effettuate mediante pubblicazione sul Sito Internet e, se la Banca è in possesso dei necessari dati e recapiti ai sensi del precedente art. 15, saranno comunicate all'Utilizzatore anche in formato cartaceo e/o su Supporto Durevole, ed indicheranno esplicitamente la formula "Proposta di modifica unilaterale".

#### **Art. 36 - Diritto ad ottenere copia delle Condizioni di Utilizzo e del Documento di Sintesi**

Il Cliente ha il diritto di ottenere, su sua richiesta, in ogni momento e gratuitamente, copia completa delle Condizioni di Utilizzo e del Documento di Sintesi aggiornato.

#### **Art. 37 - Tempi massimi di chiusura del rapporto**

I tempi massimi di chiusura del rapporto, in caso di recesso del Cliente, sono pari a 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione da parte del Gestore della comunicazione di recesso.

#### **Art. 38 - Comunicazioni alla Banca e al Gestore**

L'invio di comunicazioni per iscritto dovrà essere effettuato dal Utilizzatore :

- a) se indirizzata alla Banca, al seguente indirizzo: Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane S.p.A. - Corso Sempione n. 57, 20149, Milano;
- b) se indirizzata al Gestore, al seguente indirizzo: CartaSi S.p.A. - Corso Sempione n. 55, 20145, Milano. Per le comunicazioni e i servizi diretti al Servizio Clienti Dedicato o al Servizio Clienti, nonché in tutti gli altri casi in cui le Condizioni di Utilizzo prevedono l'utilizzo di canali di comunicazione alternativi (telefono, fax, e-mail, ecc.), l'Utilizzatore dovrà utilizzare gli indirizzi/recapiti indicati nel Foglio Informativo relativo alla Carta.

#### **Art. 39 - Reclami ricorsi e conciliazioni**

L'Utilizzatore può presentare reclami alla Banca, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., via fax, o per via telematica, rispettivamente, ai seguenti recapiti:

- CartaSi - Servizio Clienti, Corso Sempione n. 55, 20145, Milano - fax 02/3488.9154 - indirizzo e-mail c.satisfaction@cartasi.it.

E' considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consente di identificare con certezza il Cliente.

Al reclamo sarà dato riscontro entro 30 (trenta) giorni dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Se non soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 (trenta) giorni, l'Utilizzatore può rivolgersi all'Arbitrio Bancario Finanziario ("ABF") nei casi espressamente previsti nella Guida pratica all'Arbitrio Bancario Finanziario.

Per conoscere condizioni e modalità per rivolgersi all'ABF, l'Utilizzatore può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul Sito Internet, nonché presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultare direttamente il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, l'Utilizzatore può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo alla Banca, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Dlgs. 4 marzo 2010, n. 28).

In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte della Banca delle norme di cui al Tit. II del Dlgs. 11/2010, l'Utilizzatore può presentare un esposto alla Banca d'Italia (ai sensi del combinato disposto degli art. 59 e 2, comma 4, lett. a) del Dlgs. 11/2010).

In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti dalla Banca in relazione all'emissione di Moneta Elettronica e alla gestione del relativo circuito di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecunarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione nonché dei soggetti che svolgono funzioni di controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del Dlgs. 11/2010).

Il Cliente, qualora il reclamo riguardi i servizi di comunicazione elettronica relativi al numero Vodafone associato alla Carta, dovrà attenersi alle procedure di reclamo e di conciliazione previste nelle condizioni generali di contratto relative al Servizio di comunicazione elettronica sottoscritto con Vodafone. Tali reclami dovranno essere indirizzati al Servizio Clienti Vodafone Italia S.p.A., Casella Postale 190, 10015, Ivrea (TO).

#### **Art. 40 - Lingua delle Condizioni di Utilizzo, legge applicabile e Foro competente**

Le Condizioni di Utilizzo sono redatte in lingua italiana.

Al rapporto tra la Banca ed il Cliente si applica la legge italiana.

**INFORMAZIONI SUGLI INTERMEDIARI****Emissente della Carta - Banca Tesoriera**

Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane S.p.A., sede legale: Corso Europa 18, 20122 Milano - tel.+39.02.7705.1; fax +39.02.7705.346; sito internet: [www.icbpit.it](http://www.icbpit.it) - Codice ABI: 05000 - Numero iscrizione all'Albo delle banche e dei Gruppi Bancari: 5000.5 - Numero iscrizione al Registro Imprese Milano e Codice Fiscale: 00410710586 - Aderente al "Fondo Interbancario di tutela dei Depositi" e al "Fondo Nazionale di Garanzia".

**Gestore del servizio Carta Prepagata**

CartaSi S.p.A., sede legale: Corso Sempione 55, 20145 Milano - Iscritta all'Albo degli Istituti di pagamento art.114 sezioni T.U.B. n. 32875.7 - Capitale Sociale Euro 56.888.798,40 i.v.- Gruppo di appartenenza: Gruppo Bancario ICBPi n. 5000.5 (capogruppo: Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane S.p.A.) - Registro delle Imprese di Milano, Codice Fiscale e Partita IVA: 04107060966 - REA Milano: 1725898 - Telefono: +39.02.3488.1 Fax: +39.02.3488.4115 Sito Internet: [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it)

**Soggetto Collocatore**

(TIMBRO PUNTO VENDITA VODAFONE)

**CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO****Che cos'è la Carta Prepagata Vodafone SmartPass non contrattualizzata**

La carta di pagamento Vodafone SmartPass non contrattualizzata è una carta prepagata ricaricabile non nominativa gestita da CartaSi per conto di ICBPI. La carta, se associata ad un numero attivo sulla rete Vodafone, nei limiti dell'importo prepagato di volta in volta disponibile sulla carta stessa consente all'Utilizzatore di:

- di acquistare merci e/o servizi presso gli Esercenti convenzionati (ad esclusione dei pedaggi autostradali);
  - di prelevare denaro contante presso le Banche convenzionate in Italia e all'estero;
  - trasferire su, e ricevere da, una Carta prepagata Vodafone SmartPass contrattualizzata (richiedibile tramite il Portale Web Dedicato) Moneta Elettronica.
- L'addebito delle somme dovute avviene all'atto dell'operazione mediante riduzione della disponibilità presente sulla carta. Alla carta di pagamento possono essere collegati dei servizi accessori quali il Servizio protezione frodi, i Servizi SMS di sicurezza, i Servizi SMS dispositivi, la consultazione della lista degli ultimi movimenti effettuati. I servizi verranno erogati secondo le modalità, i termini e le condizioni di volta in volta vigenti al momento della richiesta della Carta e/o del servizio. L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e condizioni di utilizzo è consultabile sul Portale Web dedicato e sul sito [cartasi.it](http://www.cartasi.it) o contattando Servizio Clienti dedicato o il Servizio Clienti CartaSi.
- Principali rischi**
- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove previsto.
  - Utilizzo fraudolento da parte di terzi della carta e del PIN nel caso di smarrimento e sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto l'Utilizzatore deve prestare la massima attenzione nella custodia della carta, del PIN, nonché la massima riservatezza nell'utilizzo degli stessi.
  - Utilizzo della carta sui siti internet privi dei protocolli di sicurezza.
  - Variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'Euro.
  - Mancato accredito in caso di comunicazione di IBAN errato per i bonifici disposti dall'Utilizzatore al fine di ricaricare la carta o, in sede di recesso, per l'accredito del saldo residuo.

**CONDIZIONI ECONOMICHE**

Di seguito vengono riportate le condizioni economiche massime applicate alla carta prepagata denominata "Vodafone SmartPass non contrattualizzata" richiesta presso i Punti Vendita Vodafone Store

**A) QUOTA MASSIMA DI RILASCIO: 5,00 euro****B) DISPONIBILITÀ MASSIMA CONTEMPORANEA SULLA CARTA** (inteso come l'importo massimo spendibile determinato dalla somma complessiva delle ricariche contemporaneamente effettuabili): euro 1.000,00 (mille/00).**C) LIMITI OPERATIVI PER L'UTILIZZO DELLA CARTA:**

- la disponibilità massima contemporanea della carta, non potrà superare l'importo massimo complessivo, determinato dalla somma delle ricariche, di euro 1.000,00 (mille/00). Sarà possibile caricare sulla carta fino a euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00) nel corso dell'anno civile, conteggiato a partire dalla data della prima operazione di caricoamento;
- nel corso dell'anno civile, inoltre, sarà possibile utilizzare la carta fino ad un limite massimo di euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00), calcolato dal giorno in cui viene effettuata la prima operazione di spesa;
- qualora nel corso dell'anno civile sia raggiunto il limite massimo, verrà inibita automaticamente anche la funzionalità di ricarica fino alla ripristino della capacità di spesa della carta.
- in aggiunta a quanto previsto sopra, la carta sarà utilizzabile entro il limite massimo di euro 1.000,00 (mille/00) per singola operazione.

**D) COMMISSIONI PER OPERAZIONI DI TRASFERIMENTO FONDI (P2P): 2,00 euro, a carico della Carta donatrice, per ogni operazione di trasferimento fondi verso una carta prepagata Vodafone SmartPass contrattualizzata (richiedibile tramite il Portale Web Dedicato)****E) COMMISSIONI MASSIME PER IL SERVIZIO DI PRELIEVO CONTANTE:**

- 2,00 euro per ogni operazione di prelievo contante effettuata presso gli sportelli di tutte le Banche, in Italia e all'estero (area Euro)
- 5,00 euro per ogni operazione di prelievo contante effettuata presso gli sportelli di tutte le Banche all'estero (area extra Euro)

Per maggiori informazioni sulle commissioni del servizio rivolgersi a CartaSi. In caso di operazioni di prelievo contante, la Banca proprietaria degli ATM può addebitare un'ulteriore commissione per l'uso dell'ATM. Tale commissione viene evidenziata dall'ATM prima di procedere all'esecuzione dell'operazione di prelievo contante.

**F) TAGLI MINIMI E MASSIMI DI PRELIEVO CONTANTE:**

Sono consentite 2 operazioni al giorno, per un importo massimo complessivo di 250,00 euro, con i seguenti tagli minimi e massimi:

**Minimi**

- 25,00 euro per operazione

**Massimi**

- 250,00 euro al giorno

I suddetti tagli sono impostati dall'emittente e si intendono validi fatte salvo eventuali ulteriori limitazioni imposte dalla Banca proprietaria dell'ATM che eroga la somma.

**G) COMMISSIONI MASSIME PER OPERAZIONI DI RICARICA** (operazioni consentite alle sole carte associate ad un numero Vodafone):

- 1,00 euro per ogni operazione di ricarica effettuata tramite Canale di Vendita Vodafone
- 2,00 euro per ogni operazione di ricarica effettuata tramite i Punti Vendita SisalPay\* in tutta Italia
- 1,00 euro per ogni operazione di ricarica effettuata tramite bonifico bancario\*\*
- 2,00 euro per ogni operazione di ricarica effettuata tramite gli ATM abilitati al circuito QuiMultibanca
- 2,00 euro per ogni operazione di ricarica effettuata tramite il Portale Titolari del sito [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it), il Servizio SMS CartaSi e il Servizio Clienti CartaSi

\* Per la ricarica presso i Punti Vendita Vodafone e SisalPay\* è obbligatorio fornire il proprio codice fiscale tramite lettura della banda magnetica della tessera sanitaria/carta nazionale dei servizi ed esibire un documento d'identità in corso di validità e dotato di foto.

**Vodafone Italia S.p.A.**

Società del Gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico  
[www.vodafone.it](http://www.vodafone.it)

\*\* Operatività non disponibile per bonifici disposti da paesi Extra UE.

**H) TAGLI MINIMI E MASSIMI DI RICARICA** (nel limiti di cui ai precedenti punti B e C):**Minimi**

- Ricariche in contanti tramite Canale di Vendita Vodafone\*: 5,00 euro
- Ricariche in contanti tramite i Punti Vendita SisalPay\*: 25,00 euro
- Ricariche con bonifico bancario\*\*: 25,00 euro
- Ricariche tramite gli ATM abilitati al circuito QuiMultibanca: 25,00 euro
- Ricariche con carte di pagamento CartaSi tramite il Portale Titolari del sito [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it), il Servizio SMS CartaSi e il Servizio Clienti CartaSi: 25,00 euro

**Massimi**

- Ricariche in contanti tramite Canale di Vendita Vodafone\*: 250,00 euro a ricarica (massimo due ricariche al giorno)
- Ricariche in contanti tramite i Punti Vendita SisalPay\*: 200,00 euro a ricarica (massimo due ricariche al giorno)
- Ricariche con bonifico bancario\*\*: 2.500,00 euro al giorno
- Ricariche tramite gli ATM abilitati al circuito QuiMultibanca: 500,00 euro (massimo 2.500,00 euro al giorno)
- Ricariche con carte di pagamento CartaSi tramite il Portale Titolari del sito [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it), il Servizio SMS CartaSi e il Servizio Clienti CartaSi: 250,00 euro (massimo due ricariche al giorno)

\* Per la ricarica presso i Punti Vendita Vodafone e SisalPay\* è obbligatorio fornire il proprio codice fiscale tramite lettura della banda magnetica della tessera sanitaria/carta nazionale dei servizi ed esibire un documento d'identità in corso di validità e dotato di foto.

\*\* Operatività non disponibile per bonifici disposti da paesi Extra UE.

**I) TASSO DI CAMBIO SULLE OPERAZIONI IN VALUTA DIVERSA DALL'EURO:**

Tasso determinato all'atto della data della conversione, nel rispetto degli accordi internazionali in vigore con il Circuito MasterCard, da:

- una commissione applicata dal Circuito MasterCard variabile, in funzione del paese in cui avviene l'operazione (Paesi EU non aderenti all'Euro e Paesi extra EU), da un minimo dello 0,10% ad un massimo dello 0,58% dell'importo transato. Il tasso di cambio è calcolato dal Circuito MasterCard nel giorno di negoziazione delle singole transazioni (in media alcuni giorni dopo la data dell'acquisto);
- una commissione per il servizio applicata da Banca variabile, in funzione del paese in cui avviene l'operazione (Paesi EU non aderenti all'Euro e Paesi extra EU) e delle modalità operative definite con il Circuito MasterCard da un minimo dello 0,86% ad un massimo dell'1,71% dell'importo transato.

L'importo addebitato in euro, presente nella lista movimenti e nella situazione contabile della carta, è calcolato applicando all'importo in valuta originaria il tasso di cambio come sopra definito per un ammontare complessivo delle commissioni indicate che varia da un minimo dell'1% ad un massimo del 2% dell'importo transato.

**L) SITUAZIONE CONTABILE:**

In caso di Carta associata ad un numero attivo sulla rete Vodafone, i servizi sono forniti gratuitamente tramite:

- consultazione del Portale Web dedicato e della Mobile App
- telefonata al Numero Verde del Servizio Clienti Vodafone SmartPass

In caso di Carta non associata ad un numero Vodafone, i servizi sono forniti gratuitamente tramite:

- consultazione del Portale Titolari del sito [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it)
- telefonata al Servizio Clienti CartaSi
- SMS informativo (previa iscrizione al servizio su [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it) o telefonando al Servizio Clienti CartaSi)

**M) SPESE PER IL RECUPERO DEI FONDI PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO E DI ANTICIPO DI DENARO CONTANTE NON AUTORIZZATE, NON ESEGUITE O ESEGUITE IN MODO INESATTO:** non previste**N) SPESE PER LA REVOCÀ DEL CONSENTO ALLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO:** non previste**O) SPESE PER LA COMUNICAZIONE DEL RIFIUTO DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO:** non previste**P) RICHIESTA DOCUMENTAZIONE:**

- Copia "Condizioni di Utilizzo Carta Prepagata Vodafone SmartPass non contrattualizzata richiesta presso un Punto Vendita Vodafone Store": servizio gratuito
- Copia "Documento di Sintesi Carta Prepagata Vodafone SmartPass non contrattualizzata richiesta presso un Punto Vendita Vodafone Store" in versione anonima aggiornata: servizio gratuito
- Copia di comunicazioni già ricevute: servizio gratuito
- Invio comunicazioni periodiche e altre comunicazioni di legge: servizio gratuito
- Lista Movimenti: servizio gratuito

**Q) COMMISSIONE PER RIFORNIMENTO CARBURANTE:** non prevista**R) SERVIZI ACCESSORI:**

- Blocco della Carta per smarrimento/furto: servizio gratuito
- Registrazione ed utilizzo dell'area riservata del sito internet: servizio facoltativo gratuito
- Registrazione ed utilizzo del Portale Web dedicato e della Mobile App: servizio gratuito
- Servizi SMS di sicurezza - Avviso Movimenti: servizio facoltativo, ad attivazione automatica, gratuito
- Servizi SMS dispositivi: servizio facoltativo gratuito
- Servizi SMS informativi: servizio gratuito
- Servizio facoltativo di ricarica ed autoricarica del traffico telefonico con addebito automatico sulla Carta\*: servizio gratuito

Per maggiori dettagli sul Regolamento dei servizi, per l'iscrizione a quelli facoltativi e la disattivazione di quelli automatici consultare i siti [www.smartpass.vodafone.it](http://www.smartpass.vodafone.it) e [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it) o contattare il Servizio Clienti CartaSi.

\* Dal momento in cui sarà disponibile la funzionalità e previa configurazione, da parte del Cliente, dei parametri necessari all'avvio del servizio

**RECESSO E RECLAMI****Recesso**

Il Cliente ha facoltà di chiedere l'estinzione della Carta e quindi di recedere dal rapporto con la Banca in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare al Gestore al seguente indirizzo: CartaSi S.p.A. - Corso Sempione n. 55, 20145, Milano.

In caso di esercizio del diritto di recesso restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico dell'Utilizzatore anteriormente alla data di efficacia del recesso, e il Cliente entro 30 (trenta) giorni dall'efficacia del recesso, deve pertanto provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Banca nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione al Gestore. In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. La Banca è comunque sin d'ora espressamente autorizzata a trattenere quanto di spettanza a valere sull'importo Residuo esistente sulla Carta, ovvero su altre carte prepagate intestate al Titolare.

Il Cliente ha diritto al rimborso dell'importo Residuo mediante bonifico su conto corrente intestato allo stesso Cliente e dallo stesso comunicato oppure mediante assegno circolare non trasferibile intestato allo stesso Cliente.

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori alla Carta, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

**Tempi massimi di chiusura del rapporto**

I tempi massimi di chiusura del rapporto, in caso di recesso dell'Utilizzatore, sono pari a 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione da parte dell'emittente della comunicazione di recesso.

Sede legale: Via Jervis, 13  
10015 Ivrea (TO) - Italia

Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017  
Partita IVA 08539010010 - REA 974956



## Reclami

L'Utilizzatore può presentare reclami alla Banca, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., via fax, o per via telematica, rispettivamente, ai seguenti recapiti:

- CartaSi - Servizio Clienti, corso Sempione, 55 - 20145 Milano; fax 02 - 3488.9154; indirizzo e-mail: c.satisfaction@cartasi.it.

Al reclamo sarà dato riscontro entro 30 (trenta) giorni dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 (trenta) giorni, l'Utilizzatore, nei casi previsti dalla legge, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF").

Per sapere come e a quali condizioni è possibile rivolgersi all'ABF, l'Utilizzatore può consultare l'apposito "Guida" disponibile sul Sito Internet, nonché presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultare direttamente il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, l'Utilizzatore può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo alla Banca, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28).

In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte della Banca delle norme di cui al Tit. II del D. Lgs. 11/2010, l'Utilizzatore può presentare un esposto alla Banca d'Italia (ai sensi del combinato disposto degli artt. 39 e 2, comma 4, lett. a) del D.Lgs. 11/2010).

In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti dalla Banca in relazione all'emissione di Moneta Elettronica e alla gestione del relativo circuito di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D. Lgs. 11/2010).

Il Cliente, qualora il reclamo riguardi i servizi di comunicazione elettronica relativi al numero Vodafone associato alla Carta, dovrà attenersi alle procedure di reclamo e di conciliazione previste nelle condizioni generali di contratto relative al Servizio di comunicazione elettronica sottoscritto con Vodafone. Tali reclami dovranno essere indirizzati al Servizio Clienti Vodafone Italia S.p.A., Casella Postale 190, 10015, Ivrea (TO).

## LEGENDA

- **ATM (Automated Teller Machine):** sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette all'Utilizzatore di ottenere anticipi di denaro contante, nonché di avere, eventualmente, informazioni sul proprio stato contabile.
- **Banca:** Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane con sede in Corso Europa, 18 – 20122 - Milano a cui compete il ruolo di banca tesoriere e soggetto emittente delle Carte oggetto delle Condizioni di Utilizzo e della relativa Moneta Elettronica, che ha affidato al Gestore lo svolgimento di alcune attività connesse all'operatività della/e Carta/e e al funzionamento del relativo circuito di pagamento.
- **Canale di Vendita Vodafone:** rete di esercizi commerciali, di proprietà di Vodafone o convenzionati in franchising con Vodafone stessa, presente sul territorio nazionale.
- **Carta Vodafone SmartPass non contrattualizzata:** carta prepagata e ricaricabile emessa dalla Banca, distribuita dal Soggetto Collocatore soggetta ai limiti operativi di cui alla lettera C del presente documento;
- **Carta Vodafone SmartPass contrattualizzata:** carta prepagata ricaricabile emessa dalla Banca e richiedibile via WEB e non soggetta ai limiti operativi di cui alla lettera C;
- **Gestore:** CartaSi S.p.A., con sede in Corso Sempione, 55 - 20145 - Milano, società appartenente al Gruppo Bancario Istituto Centrale Banche Popolari Italiane S.p.A., a cui compete lo svolgimento di alcune attività connesse all'operatività della/e Carta/e e al funzionamento del relativo circuito di pagamento, nonché, in virtù di apposito accordo di licenza, la gestione dei rapporti con il/i Circuito/i Internazionale.
- **Importo Residuo:** l'importo di Moneta Elettronica residuo e disponibile sulla Carta, determinato

dalla differenza fra gli Importi Caricati e gli Ordini di pagamento e/o le operazioni di prelievo di denaro contante già eseguiti, le commissioni dovute nonché tutte le altre movimentazioni e le somme a qualsiasi titolo già contabilizzate.

- **Mobile App:** applicazione mobile per smartphone dedicata all'iniziativa dove il Titolare può visualizzare tutte le informazioni riguardanti la Carta, definire i parametri dei servizi specifici ed effettuare operazioni discrete.
- **Moneta Elettronica:** valore monetario così come definito dall'art. 1, comma 2, lett. h-ter), del Testo Unico Bancario.
- **MSISDN (Mobile Station International Subscriber Directory Number):** numero telefonico attivo della rete Vodafone al quale è associate la Carta.
- **NFC (Near Field Communication):** tecnologia che fornisce connettività wireless a corto raggio e che permette di utilizzare il proprio smartphone appositamente abilitato al pagamento, semplicemente avvicinandolo al POS, senza richiedere l'inserimento della carta nel terminale;
- **P2P (Person to Person):** operazione, da Carta a Carta, di trasferimento fondi, trasformati in Moneta Elettronica e garantiti dalla Banca.
- **PIN (Personal Identification Number):** codice da digitare, se richiesto dal POS o dall'ATM, per completare un'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante.
- **Portale Web dedicato:** il sito [www.smartpass.vodafone.it](http://www.smartpass.vodafone.it), attraverso il quale il Titolare può visualizzare tutte le informazioni riguardanti la Carta, definire i parametri dei servizi specifici ed effettuare operazioni discrete.
- **Sito Internet:** il sito [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it) attraverso il quale il Titolare, in caso di Carta non associata ad un numero Vodafone, può visualizzare tutte le informazioni riguardanti la Carta, definire i parametri dei servizi specifici ed effettuare operazioni discrete.
- **Soggetto Collocatore:** punto vendita della rete di Vodafone Italia S.p.A. al quale la Banca ha conferito apposito mandato per la distribuzione della Carta.
- **Utilizzatore o Cliente:** il soggetto richiedente la Carta e la cui firma è riportata sul retro della Carta stessa.

## COME CONTATTARE CARTASI

Blocco Carta in caso di furto o smarrimento 24 ore su 24, 365 giorni all'anno  
Numero Verde 800-15.16.16

Dall'estero: +39.02.34980.129

Dagli USA: Numero Verde Internazionale 1.800.473.6896

Informazioni / Assistenza

Servizi automatici di consultazione operazioni effettuate e assistenza su pagamenti e ricariche: 24 ore su 24, 365 giorni all'anno

Servizio Clienti: 892.033\*

Servizi con operatore: 8.00-20.00, lunedì - venerdì

Dall'estero: +39.02.34980.129 (si accettano chiamate a carico di CartaSi)

Dagli USA: Numero Verde Internazionale 1.800.473.6896

Servizio Clienti Vodafone SmartPass CartaSi 800 814 800 (solo per cellulari Vodafone) da rete fissa, da cellulari non Vodafone e dall'estero: +39.02.349.800.82

\* Numero soggetto a tariffazione specifica. Costo dichiarato prima dell'inizio della comunicazione telefonica

## COME CONTATTARE VODAFONE

Orari dei servizi: tutti i giorni dalle 08.00 alle 22.00

Servizi Self Service disponibili su [www.smartpass.vodafone.it](http://www.smartpass.vodafone.it) e su Mobile App Vodafone SmartPass

Servizio Clienti Vodafone 190 (numero gratuito per tutti i Clienti Vodafone che chiamano dall'Italia)



Gentile Cliente,

Vodafone La informa che, in caso di conclusione del contratto a distanza o fuori dai locali commerciali, Lei ha diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni e senza penalità, dal momento della conclusione del contratto e fino a 14 giorni dalla data di consegna dei beni presso il Suo domicilio.

Lei è tenuto ad informare Vodafone della sua decisione tramite una dichiarazione esplicita. A tal fine, potrà recedere dal contratto contattando il servizio clienti al 190, o recandosi presso uno dei punti vendita Vodafone, ovvero può utilizzare il modulo di recesso qui allegato. Il modulo dovrà essere inviato all'indirizzo "Servizio Clienti Vodafone c/o Casella Postale 109 14100 Asti" tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno oppure tramite una email PEC da inviarsi all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it. Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la sua comunicazione prima della scadenza del termine dei 14 giorni.

### EFFETTI DEL RECESSO

Se Lei recede dal contratto le saranno rimborsati gli eventuali pagamenti che ha effettuato a nostro favore entro 14 giorni da quando riceviamo la sua comunicazione di recesso. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso metodo di pagamento da Lei scelto in fase di sottoscrizione del contratto, salvo diverso accordo tra le parti.

Vodafone ti informa che qualora avessi richiesto esplicitamente in sede di sottoscrizione del contratto di avviare durante il periodo di recesso le procedure tecniche di:

(i) attivazione del servizio (attivazione di una nuova linea di rete fissa), Vodafone potrà richiederti il pagamento dell'importo relativo all'eventuale traffico a consumo (voce e/o dati) da te generato fino alla ricezione della richiesta di ripensamento; oppure

(ii) attivazione del servizio e portabilità e la tua comunicazione di recesso giunga oltre il termine entro il quale è ancora tecnicamente possibile interrompere tali procedure, il rientro presso il precedente operatore o il passaggio verso un nuovo operatore (portabilità) dovrà essere effettuato a tua cura e spese comunicando al vecchio/nuovo operatore il codice di migrazione. Vodafone potra' richiederti il pagamento dell'importo relativo all'eventuale traffico a consumo (voce e/o dati) da te generato fino alla ricezione della richiesta di ripensamento.

In caso di recesso Lei sarà tenuto alla restituzione dei beni forniti da Vodafone, secondo le condizioni previste dall'art. 21 delle Condizioni Generali di Contratto per il Servizio ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame e di Connattività Wireless. In particolare, per i Servizi di accesso ad internet da postazione fissa (ADSL o Fibra) Lei sarà tenuto a restituire la Vodafone Station o il telefono cordless ed eventuali accessori o beni ricevuti presso uno dei centri di raccolta messi a disposizione da Vodafone. Può trovare le informazioni sul centro di raccolta a Lei più vicino sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it)

#### IMPORTANTE

Il modulo deve essere compilato in ogni suo campo e presentare firma leggibile affinché la richiesta venga gestita.

### MODULO DI RECESSO CONTRATTO PER SERVIZI ADSL E FIBRA – AI SENSI DELL'ART. 52 DEL CODICE DEL CONSUMO (RIPENSAMENTO)

Il/la sottoscritto/a Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Residente/domiciliato/a in via \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Cap \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

in qualità di intestatario del contratto relativo ai Servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame, con la presente intende comunicare la volontà di recedere dal contratto per la fornitura dei servizi sotto indicati.

(Barre il/i Servizio/i che si desidera disdire. Si ricorda che il recesso dai Servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame comporta, ove previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, la disattivazione delle opzioni)

- Servizio ADSL  
 Servizio Fibra

(barrare la modalità con cui si desidera disdire i Servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame):

- con cessazione della linea  
 con cessazione della linea e rientro in Telecom Italia  
 con portabilità verso Telecom o altro operatore

Numero di telefono del cliente \_\_\_\_\_

Numero cellulare \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Il Cliente \_\_\_\_\_  
(riportare la firma completa e leggibile)

Il presente modulo deve essere inviato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo

Servizio Clienti Vodafone - Casella Postale 109 14100 Asti oppure tramite una email PEC da inviarsi all'indirizzo [vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it)



**INFORMATIVA RELATIVA ALL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO  
AI SENSI DELL'ART. 52 DEL D.LGS. N. 205/2006 E S.M.I. (RIPENSAMENTO) PER SERVIZI DI TELEFONIA FISSA**

Gentile Cliente,

Vodafone La informa che Lei ha diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni e senza penalità, dal momento della conclusione del contratto e fino a 14 giorni successivi alla data di consegna dei beni presso il Suo domicilio.

Lei è tenuto ad informare Vodafone della sua decisione tramite una dichiarazione esplicita. A tal fine, potrà recedere dal contratto contattando il servizio clienti al 190, o recandosi presso uno dei punti vendita Vodafone, ovvero può utilizzare il modulo di recesso qui allegato. Il modulo dovrà essere inviato all'indirizzo "Servizio Clienti Vodafone c/o Casella Postale 109 14100 Asti" tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno oppure tramite una email PEC da inviarsi all'indirizzo vodafoneomnitel@pecert.vodafone.it. Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la sua comunicazione prima della scadenza del termine dei 14 giorni.

**EFFETTI DEL RECESSO**

Se Lei recede dal contratto le saranno rimborsati gli eventuali pagamenti che ha effettuato a nostro favore entro 14 giorni da quando riceviamo la sua comunicazione di recesso. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso metodo di pagamento da Lei scelto in fase di sottoscrizione del contratto, salvo diverso accordo tra le parti.

Vodafone ti informa che qualora avessi richiesto esplicitamente in sede di sottoscrizione del contratto di avviare durante il periodo di recesso le procedure tecniche di:

(i) attivazione del servizio (attivazione di una nuova linea di rete fissa), Vodafone potra' richiederti il pagamento dell'importo relativo all'eventuale traffico a consumo (voce e/o dati) da te generato fino alla ricezione della richiesta di ripensamento; oppure

(ii) attivazione del servizio e portabilità e la tua comunicazione di recesso giunga oltre il termine entro il quale è ancora tecnicamente possibile interrompere tali procedure, il rientro presso il precedente operatore o il passaggio verso un nuovo operatore (portabilità) dovrà essere effettuato a tua cura e spese comunicando al vecchio/nuovo operatore il codice di migrazione. Vodafone potra' richiederti il pagamento dell'importo relativo all'eventuale traffico a consumo (voce e/o dati) da te generato fino alla ricezione della richiesta di ripensamento.

In caso di recesso Lei sarà tenuto alla restituzione dei beni forniti da Vodafone, secondo le condizioni previste dall'art. 21 delle Condizioni per il Servizio di Telefonia Fissa erogato tramite rete radiomobile presso uno dei centri di raccolta messi a disposizione da Vodafone. Può trovare le informazioni sul centro di raccolta a Lei più vicino chiamando il numero 800.034.663

**IMPORTANTE**

Il modulo deve essere compilato in ogni suo campo e presentare firma leggibile affinché la richiesta venga gestita.

**MODULO DI RECESSO CONTRATTO PER SERVIZI DI TELEFONIA FISSA –  
AI SENSI DELL'ART. 52 DEL CODICE DEL CONSUMO (RIPENSAMENTO)**

Il/la sottoscritto/a Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Residente/domiciliato/a in via \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Cap \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

in qualità di intestatario del contratto dei servizi di telefonia fissa con Vodafone, con la presente intende comunicare la volontà di recedere dal contratto per la fornitura dei servizi sotto indicati.

(barrare il/i Servizio/i dal quale si intende recedere):

Servizio Voce

(barrare la modalità con cui si desidera disdire il servizio):

- con cessazione della linea
- con cessazione della linea e rientro in Telecom Italia
- con portabilità verso Telecom o altro operatore

Numero di telefono del cliente \_\_\_\_\_

Numero cellulare \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Il Cliente \_\_\_\_\_  
(riportare la firma completa e leggibile)



**INFORMATIVA RELATIVA ALL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO AI SENSI DELL'ART. 52 DEL D.LGS. N. 205/2006 E S.M.I.  
(RIPENSAMENTO) PER SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE E SERVIZI DATI**

Versione 11/2020

Gentile Cliente,

Vodafone La informa che, in caso di conclusione del contratto a distanza o fuori dai locali commerciali, Lei ha diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni e senza penalità, dal momento della conclusione del contratto e fino a 14 giorni dalla data di consegna dei beni presso il Suo domicilio.

Lei è tenuto ad informare Vodafone della sua decisione tramite una dichiarazione esplicita. A tal fine, potrà recedere dal contratto contattando il servizio clienti al 190, o recandosi presso uno dei punti vendita Vodafone, ovvero può utilizzare il modulo di recesso qui allegato. Il modulo dovrà essere inviato all'indirizzo "Servizio Clienti Vodafone c/o Casella Postale 190 – 10015 IVREA o alla Casella Postale 109 – 14100 Asti" tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o tramite PEC all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it. Per rispettare il termine di recesso, è sufficente che Lei invii la sua comunicazione prima della scadenza del termine dei 14 giorni.

**EFFETTI DEL RECESSO**

Se Lei recede dal contratto le saranno rimborsati gli eventuali pagamenti che ha effettuato a nostro favore entro 14 giorni da quando riceviamo la sua comunicazione di recesso.

Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso metodo di pagamento da Lei scelto in fase di sottoscrizione del contratto, salvo diverso accordo tra le parti.

In caso di recesso Lei sarà tenuto alla restituzione degli eventuali beni forniti da Vodafone, secondo le condizioni previste dalle Condizioni Generali di Contratto all'articolo Recesso del Cliente e diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, che provvederà al ritiro dei beni a proprie spese mediante l'invio di un corriere presso il Suo domicilio.

Le ricordiamo che in caso di mancata restituzione, Vodafone potrà richiedere un importo commisurato al valore del bene consegnato.

**MODULO DI RECESSO CONTRATTO PER SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE E SERVIZI DATI –  
I SENSI DELL'ART. 52 DEL CODICE DEL CONSUMO (RIPENSAMENTO)**

Il/la sottoscritto/a Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Residente/domiciliato/a in via \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

Cap \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

in qualità di intestatario del contratto dei servizi di telefonia mobile e/o di connettività ad internet con Vodafone, con la presente intende comunicare la volontà di recedere dal contratto per la fornitura dei servizi sotto indicati.

(indicare il nome del /i Servizio/i che si desidera/no disdire):

- .....  
 .....  
 .....

Numero di telefono del cliente \_\_\_\_\_

Numero cellulare \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Il Cliente \_\_\_\_\_  
(riportare la firma completa e leggibile)

**IMPORTANTE**

Il modulo deve essere compilato in ogni suo campo e presentare forma leggibile affinché la richiesta venga gestita.

Il presente modulo deve essere inviato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento ad uno dei seguenti indirizzi:

**Servizio Clienti Vodafone  
Casella Postale 190  
10015 IVREA**

**Servizio Clienti Vodafone  
Casella Postale 109  
14100 Asti**



## 1. Premesse

Qualora incluso nell'Offerta sottoscritta, Vodafone Italia rende disponibile ai propri clienti di rete fissa Servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame con Vodafone Station 2 e Revolution un servizio di condivisione della banda Wi-Fi.

Grazie a questa funzionalità di condivisione della banda Wi-Fi - attivabile e disattivabile dal pannello di controllo della Vodafone Station via web-browser o App - il cliente potrà entrare a far parte della Vodafone Wi-Fi Community che permetterà a chiunque tenga attivo il servizio sulla propria rete Wi-Fi di poter accedere gratuitamente agli Hotspot Vodafone Wi-Fi sparsi sul territorio Italiano e Estero.

Questo permetterà al cliente che ha attivato il servizio sulla propria Vodafone Station di poter navigare gratuitamente con i propri terminali ovunque vi sia la presenza degli Hotspot Vodafone Wi-Fi.

Mediante l'accesso alla Rete Vodafone Wi-Fi, il cliente accetta le condizioni contenute nei seguenti Termini di Utilizzo del Servizio (di seguito "TUS"). L'utilizzo del servizio implica l'accettazione dei presenti TUS.

## 2. Definizioni

**Portale di Accesso:** Portale tramite il quale il cliente può accedere alla Vodafone Wi-Fi Community.

**Utente:** Utente Vodafone che mette a disposizione il proprio servizio Vodafone Wi-Fi Community e che ha diritto all'accesso illimitato alla rete Vodafone Wi-Fi Community (previa registrazione della propria rete fissa su vodafone.it).

**Ospite:** Utente che non mette a disposizione il servizio Vodafone Wi-Fi Community e che acquista e utilizza l'accesso a pagamento a Vodafone Wi-Fi Community.

**Servizio:** Il Servizio Vodafone Wi-Fi Community che permette la condivisione della banda Wi-Fi tra clienti Vodafone.

**Vodafone:** Vodafone Italia S.p.A., Società del gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico, con sede legale in Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO), P. IVA 08539010010, Codice fiscale e numero d'iscrizione al Registro Imprese di Torino 93026890017.

**Hotspot "Vodafone Wi-Fi":** Punto di accesso Wi-Fi pubblico che appartiene alla Rete Vodafone e che viene condiviso dall'Utente Vodafone a tutta la comunità di utenti che condividono la propria connessione internet a banda larga.

**Wi-Fi:** Tecnologia che consente ai terminali di collegarsi tra loro attraverso una rete locale in maniera wireless.

## 3. Servizio

La condivisione permette a chiunque tenga attivo il servizio Vodafone Wi-Fi Community di accedere gratuitamente agli Hotspot sparsi sul territorio Italiano e nei altri paesi dove sono presenti partner di Vodafone che permettono tale condivisione. Grazie a questa funzionalità il cliente entrerà a far parte della Vodafone Wi-Fi Community.

Il servizio fornito da Vodafone consiste in:

1. Fornire informazioni sulla posizione degli Hotspot;
2. Fornire l'autenticazione e la registrazione per permettere l'accesso ai predetti Hotspot;
3. Avere accesso agli Hotspot della Vodafone Wi-Fi Community;

## 4. Destinatari dei presenti Termini di Utilizzo del Servizio

Il TUS regola la fornitura del Servizio Vodafone WiFi Community da Vodafone al cliente. I contenuti, i prodotti e i servizi contenuti nel portale di accesso sono rivolti alle persone residenti in giurisdizioni in cui tali contenuti sono autorizzati e consentiti.

Il cliente dichiara di essere maggiorenne e di avere la capacità giuridica di stipulare il presente Accordo. Se il cliente agisce per conto di una società, dichiara di essere autorizzato a stipulare il presente Accordo ed accetta di essere personalmente responsabile per tutti gli account, anche qualora non fosse così autorizzato.

Prima di poter accedere al servizio Vodafone Wi-Fi Community è necessario registrare la propria rete fissa al sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) e confermare espressamente di aver letto, compreso ed accettato il presente TUS e di aver preso visione dell'Informativa Privacy.

Inserite le proprie credenziali il Cliente Vodafone potrà navigare in Italia e all'Estero utilizzando fino a tre dispositivi contemporaneamente col medesimo account utilizzato per il sito [vodafone.it](http://vodafone.it).

Il cliente è responsabile della gestione della segretezza della propria password e della sicurezza del proprio account ed è l'unico responsabile di tutte le attività effettuate tramite il proprio account.

Il cliente dovrà comunicare immediatamente a Vodafone qualsiasi utilizzo non autorizzato del proprio account nonché qualsiasi altra violazione della sicurezza, inclusi furto, perdita o uso improprio dell'account e/o password, andando sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) ed entrando nella sezione "Contatta Vodafone". Finché Vodafone non riceverà comunicazione di tale infrazione, essa sarà esonerata da ogni responsabilità derivante dall'uso improprio degli identificatori o le password da parte di terzi non autorizzati.

Il cliente si obbliga a comunicare a Vodafone eventuali modifiche delle informazioni contenute nel modulo di registrazione, nonché ogni successiva modifica di tali informazioni.

Il cliente ha facoltà di attivare e disattivare il servizio Vodafone Wi-Fi Community a suo piacimento. Quando il servizio è disattivato, il cliente non potrà accedere ad altri Hotspot della community.

Il cliente riacquisirà il diritto di accedere agli Hotspot il giorno successivo alla riattivazione della condivisione del proprio servizio Vodafone Wi-Fi Community.

Il cliente prende atto e accetta che dopo trenta giorni che la Vodafone station è spenta, sarà considerato come non attivo e non potrà connettersi agli altri Hotspot. Tale situazione sarà ripristinata il giorno successivo alla riaccensione della Vodafone Station.

## 5. Condivisione del servizio Vodafone Wi-Fi

Il cliente prende atto ed accetta che il Servizio è automaticamente attivo sulla Vodafone Station. Il cliente che terrà attivo il servizio sulla propria Vodafone Station permetterà ad altri utenti di poter navigare utilizzando una seconda linea Wi-Fi. Al Cliente Vodafone sarà sempre garantita priorità nell'utilizzo della propria banda.

## 6. Obblighi di Vodafone

Vodafone fornisce e controlla l'accesso al servizio Vodafone Wi-Fi Community, autentica e convalida tutti gli Utenti che si collegano attraverso il servizio Vodafone Wi-Fi Community.

Il cliente prende atto ed accetta che Vodafone non è in grado di fornire garanzie per quanto riguarda i livelli di qualità della connettività intesa anche come velocità di accesso e la velocità di trasmissione dei dati. La qualità della connettività può dipendere anche dalla posizione della Vodafone Station.

## 7. Diritti di Proprietà Intellettuale e Industriale

Il cliente accetta che il simbolo di Vodafone, loghi e la grafica sono marchi protetti dalla legge, l'utilizzo improprio di questi saranno perseguiti nella misura massima consentita dalla legge.

Il Cliente accetta che l'hardware, il software e i servizi sono protetti dalle leggi sulla proprietà intellettuale e industriale e che i diritti sono protetti dalla legge anche dopo la cessazione dell'accordo.

Il cliente accetta che tutti i servizi con contenuti proprietari, informazioni e materiale incluso ma non limitato al diritto d'autore sono protetti da proprietà intellettuale e da altre leggi e che tali contenuti, informazioni o materiali non verranno utilizzati in alcun modo salvo nei casi permessi.

Si riconosce e accetta che tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale, il servizio, il contenuto e/o qualsiasi altro elemento inserito nel portale di accesso (compresi, puro scopo informativo e senza limitazione, marchi, loghi, testi, immagini, grafica, ecc.) sono protetti dalla legge applicabile. È severamente vietato riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, trasferire o sfruttare in qualsiasi altro modo senza una previa ed expressa autorizzazione dal titolare dei diritti di sfruttamento.

Nessuna parte del Servizio può essere riprodotta in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo. Il cliente accetta di non modificare, affittare, noleggiare, prestare, vendere, distribuire, assegnare, copiare, trasferire o trasmettere il software, o i dati ottenuti attraverso il software, a terzi o creare opere derivate basate sul Servizio, in qualsiasi modo, e non potrà sfruttare i Servizi in modo non autorizzato, compreso, senza alcuna pretesa di esaustività, di violazione o sovraccarico della capacità di rete.

Il Cliente accetta inoltre di non utilizzare i Servizi in alcun modo per molestare, abusare, perseguitare, minacciare, diffamare o altrimenti violare i diritti di qualsiasi altra parte e che Vodafone non è in alcun modo responsabile per tale uso del cliente, né per qualsiasi atto molesto, minaccioso, diffamatorio, messaggi o trasmissioni offensivi o illegali che si possono ricevere come conseguenza dell'utilizzo di uno qualsiasi dei Servizi.

## 8. Disposizioni Finali

Il Cliente può decidere in qualsiasi momento di non utilizzare più il servizio Vodafone Wi-Fi Community.

**Vodafone Italia S.p.A.**

Società del Gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico  
[www.vodafone.it](http://www.vodafone.it)

Sede legale: Via Jervis, 13

10015 Ivrea (TO) - Italia

Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro

delle Imprese di Torino n. 93026890017

Partita IVA 08539010010 - REA 974956

disattivandolo gratuitamente dal pannello di controllo della Vodafone Station via web-browser o App. Vodafone si riserva il diritto di risolvere il presente Contratto in qualsiasi momento, per qualsiasi motivo, inclusa la violazione di uno qualsiasi dei termini e condizioni. Inoltre Vodafone può sospendere o revocare l'accesso al servizio se ritiene che il cliente violi gli obblighi o lo spirito delle presenti TUS. Qualora Vodafone volesse porre fine a questo accordo, il cliente verrà avvisato tramite e-mail, all'indirizzo e-mail di registrazione. Questo accordo terminerà 30 (trenta) giorni dopo il ricevimento della comunicazione.

Vodafone può decidere di modificare il presente Accordo in qualsiasi momento, compreso, senza alcuna pretesa di esaustività, anche all'aggiunta di nuove caratteristiche. Ogni cambiamento a questi TUS verrà anticipato un mese prima che entrino in vigore. Qualora il cliente sia insoddisfatto dei cambiamenti e non voglia sottostare alle nuove TUS per qualsivoglia motivo, egli ha il diritto di recedere gratuitamente dal presente Accordo mediante comunicazione scritta.

Vodafone sarà unicamente responsabile ai sensi del presente accordo per le perdite, che sono una conseguenza ragionevolmente prevedibile della violazione del contratto. Vodafone non sarà responsabile per i danni subiti a causa di altri servizi o beni ricevuti, pubblicizzati o collegati tramite link attraverso i suoi Servizi, nonché a causa di eventuali informazioni o consigli ricevuti tramite o pubblicizzati o collegati tramite link attraverso i suoi Servizi.

Le disposizioni del presente Accordo sono indipendenti l'una dall'altra. Di conseguenza, la nullità di una clausola dell'Accordo non comporterà la nullità dell'intero Accordo, a meno che tale clausola debba considerarsi sostanziale, cioè ove la stessa abbia un'importanza tale per cui le Parti (o la Parte a beneficio della quale la clausola è stata prevista) non avrebbero concluso l'Accordo se avessero avuto conoscenza dell'invalidità della stessa.

L'accordo è regolato dalla legge Italiana. Qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione, adempimento, inadempimento o risoluzione dell'Accordo sarà devoluta in caso di cliente consumatore al Foro di residenza o domicilio del consumatore, diversamente sarà il Foro di Milano.

Per tutto quanto non previsto all'interno dei presenti TUS, si applica quanto previsto dalle "Condizioni generali per i Servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame e di connettività wireless" in caso di cliente consumatore e delle "Condizioni generali di contratto per il servizio XDSL, FTTX e di connettività wireless" in caso di cliente Business.

## 9. Informativa Privacy

Al fine di garantire la privacy e la sicurezza dei dati degli utenti, i dati del cliente Vodafone e quelli degli altri utenti che usano la sua rete Wi-Fi, viaggeranno su due reti Wi-Fi logicamente distinte secondo gli standard di sicurezza.

Vodafone informa per quanto riguarda i propri clienti che i dati personali del cliente (numero di telefono, posizione geografica) necessari per l'utilizzo del servizio Vodafone Wi-Fi Community verranno trattati da Vodafone solo per rendere il servizio Vodafone Wi-Fi Community. Titolare del trattamento dei dati personali è Vodafone Italia S.p.A. con sede legale in Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO) – Italia. Il Responsabile della Protezione dei dati personali designato da Vodafone Italia s.p.a è contattabile via email al seguente indirizzo [info.privacy@mail.vodafone.it](mailto:info.privacy@mail.vodafone.it). La lista dei Responsabili del trattamento e' disponibile presso la Società. Con L'accettazione delle TUS, il cliente accetta il trattamento dei propri dati personali e la della propria posizione geografica. In ogni momento il cliente potrà accedere ai dati personali che lo riguardano, ottenere l'indicazione della loro origine, del modo in cui sono utilizzati, farli aggiornare, rettificare, integrare o cancellare, a seconda dei casi, ed opporsi alla loro utilizzazione scrivendo al Titolare del trattamento, Vodafone Italia S.p.A., c/o casella postale 190, 10015 Ivrea (TO), o inviando una email all'indirizzo [info.privacy@mail.vodafone.it](mailto:info.privacy@mail.vodafone.it). L'informativa completa sul trattamento dei dati personali dei clienti Vodafone e la Cookies Privacy Policy è sempre disponibile sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), sezione Privacy, raggiungibile dalla home page.



L'Offerta "NOW TV via Vodafone TV" è disciplinata dalle presenti Condizioni particolari di abbonamento di Sky (come infra definita) e - per tutto quanto da queste ultime non derogato - dalle "Condizioni generali di utilizzo del servizio NOW TV".

Le presenti Condizioni particolari, unitamente alle suddette Condizioni generali, regolano, a seconda della specifica offerta commerciale di Vodafone Italia SpA (di seguito "Vodafone") cui hai aderito, la fruizione, tramite Vodafone TV, di uno o più tra i seguenti Pass: Pass Entertainment, Pass Cinema e/o Pass Sport (di seguito i Pass ora detti, individualmente e collettivamente, "Servizio NOW TV via Vodafone TV" e l'abbonamento a tale Servizio regolato dalle presenti Condizioni particolari e dalle Condizioni generali di utilizzo del servizio NOW TV di seguito "Abbonamento NOW TV via Vodafone TV").

Il Servizio NOW TV via Vodafone TV è riservato ai clienti Vodafone che abbiano: sottoscritto con Vodafone un contratto per il servizio di "Rete Fissa e di connettività Wireless" e per l'Opzione Vodafone TV e aderito all'Offerta Abbinata e sottoscritto con Vodafone le Condizioni particolari di adesione al Bundle tra l'Opzione Vodafone TV e NOW TV via Vodafone TV ("Offerta Abbinata") e sottoscritto con Sky l'Abbonamento NOW TV via Vodafone TV. I servizi oggetto dell'Offerta Abbinata sono forniti in modo autonomo rispettivamente da Vodafone e da Sky e sono regolati dalle separate condizioni di contratto sopra indicate, rispettivamente di Vodafone e di Sky.

Le presenti Condizioni particolari si applicano per tutta la durata della tua adesione all'Offerta Abbinata. In caso di cessazione per qualsiasi causa dell'Offerta Abbinata, ivi inclusa la cessazione derivante dal tuo recesso dall'Offerta Abbinata, le Condizioni generali di utilizzo del servizio NOW TV continueranno ad applicarsi alla tua fruizione del Servizio NOW TV (come definito nelle Condizioni generali ora dette).

\*\*\*

### 1. Attivazione del Servizio NOW TV via Vodafone TV

Per concludere l'Abbonamento NOW TV via Vodafone TV dovrai consegnare o inviare la relativa proposta di abbonamento a Vodafone attraverso i canali preposti e in tal caso il contratto si perfeziona con l'attivazione del Servizio NOW TV via Vodafone TV. In alternativa, il contratto potrà essere concluso a distanza (per mezzo di registrazione vocale della conversazione telefonica o via web). In ogni caso, gli effetti del contratto decorrono dall'attivazione del Servizio NOW TV via Vodafone TV.

La data di attivazione del Servizio NOW TV via Vodafone TV sarà, a seconda dell'offerta commerciale di Vodafone cui hai aderito: (i) la data di attivazione del servizio di "Rete Fissa e di connettività Wireless" di Vodafone, per i clienti che sottoscrivono congiuntamente il servizio di "Rete Fissa e di connettività Wireless" di Vodafone, l'Opzione Vodafone TV e il Servizio NOW TV via Vodafone TV o (ii) la data di attivazione dell'Opzione Vodafone TV, per i clienti con servizio di "Rete Fissa e connettività Wireless" di Vodafone già attivo alla data di sottoscrizione dell'Opzione Vodafone TV e il Servizio NOW TV via Vodafone TV. Per i clienti che sottoscrivono Vodafone TV con il Servizio NOW TV Sport, i contenuti del Servizio NOW TV Sport saranno accessibili esclusivamente tramite l'app NOW TV entro 48 ore dalla data di attivazione dell'Opzione Vodafone TV.

Se sei già cliente NOW TV, l'adesione all'Offerta Abbinata comporta la disattivazione da parte di Sky di eventuali promozioni in corso e l'applicazione dei prezzi di listino in vigore dei Pass attivi.

### 2. Dispositivi abilitati

Fatto salvo quanto previsto dall'art. 1.3 delle Condizioni generali di utilizzo del servizio NOW TV, il Servizio NOW TV via Vodafone TV è fruibile anche tramite:

- "Vodafone TV Box", dispositivo fornito da Vodafone alle modalità comunicate sul sito vodafone.it ed alle condizioni previste dalle condizioni generali di contratto di Vodafone TV;
- Applicazione Vodafone TV, applicazione per smartphone e tablet accessibile tramite credenziali di accesso (username e password) di Vodafone.

La fruizione del Servizio NOW TV sarà accessibile tramite un massimo di n. 2 (due) dispositivi di cui 1 (uno) in contemporanea con la "Vodafone TV Box". Alcuni contenuti del Servizio NOW TV via Vodafone TV potrebbero essere fruibili unicamente tramite App NOW TV.

### 3. Comunicazioni

Le informazioni relative al Servizio NOW TV ti verranno inviate da Vodafone o da Sky all'indirizzo e-mail fornito in fase di sottoscrizione dell'Offerta Abbinata o presso altro indirizzo che avrai comunicato successivamente. Per qualunque tipo di comunicazione o richiesta di chiarimenti relativa al contratto per il servizio di "Rete Fissa e di connettività Wireless", per l'Opzione Vodafone TV e per l'Offerta Abbinata, potrai rivolgerti al servizio Clienti Vodafone gratuito al numero 190 oppure al numero 02 84594650 oppure consultare le informazioni e le specifiche tecniche disponibili nell'area di supporto dedicato disponibile su voda.it/vtsupporto.

Per qualunque informazione relativa al Servizio NOW TV via Vodafone TV potrai consultare il sito nowtv.it.

### 4. Recesso

Potrai recedere, in qualsiasi momento, dall'Abbonamento NOW TV via Vodafone TV mediante raccomandata a/r al servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 109 14100 Asti oppure mediante PEC da inviarsi all'indirizzo disdetta@vodafone.pec.it o accendendo al Fai da Te su vodafone.it, nella sezione dedicata a "Vodafone TV".

Il recesso sarà efficace entro 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata, della PEC o della tua richiesta tramite Fai da Te su vodafone.it.

Il recesso dall'Abbonamento NOW TV via Vodafone TV comporta la cessazione dell'Offerta Abbinata, secondo quanto previsto dalle separate Condizioni particolari di adesione al Bundle tra l'Opzione Vodafone TV e NOW TV via Vodafone TV. La cessazione dell'Offerta Abbinata non comporta l'automatica cessazione dell'abbonamento a NOW TV (salvo che la cessazione ora detta non consegua al tuo recesso di cui al precedente comma del presente articolo) e quindi, in tal caso, continuerai a fruire dei Pass alle condizioni e ai termini tutti delle Condizioni generali di utilizzo del servizio NOW TV vigenti al momento della cessazione dell'Offerta Abbinata, disponibili sul sito nowtv.it, fermo il tuo diritto di recedere ai sensi di tali ultime Condizioni.

### 5. Ripensamento

Se l'Abbonamento NOW TV via Vodafone TV è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, potrai esercitare il diritto di ripensamento dall'Abbonamento NOW TV via Vodafone TV a partire dalla conclusione del contratto fino a 14 (quattordici) giorni successivi alla data di consegna del Vodafone TV Box da parte di Vodafone ai sensi degli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/05 e successive modifiche), dandone comunicazione mediante lettera raccomandata a/r al Servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 109 – 14100 Asti (TO) o con eventuali altre modalità rese note da Sky e Vodafone al momento della conclusione del contratto. Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, potrai utilizzare, entro gli stessi termini, anche l'apposito modulo disponibile sul sito www.vodafone.it sezione "Privati", area "Contratti e Moduli". Il modulo dovrà essere

debitamente compilato, firmato e inviato tramite raccomandata a/r al servizio Clienti Vodafone c/o Casella Postale 109 – 14100 Asti (TO).

### 6. Fatturazione e pagamenti

La fatturazione del Servizio NOW TV via Vodafone TV sarà emessa da Vodafone per conto di Sky. Puoi consultare le fatture sul sito vodafone.it. Per eventuali informazioni o reclami sulle fatture consultare il sito vodafone.it.

Il pagamento del Servizio NOW TV via Vodafone TV avverrà tramite il metodo di pagamento fornito a Vodafone in fase di sottoscrizione dell'Offerta.

Il corrispettivo per il Servizio NOW TV via Vodafone TV sarà dovuto ogni 2 mesi secondo le condizioni illustrate su vodafone.it.

### 7. Variazione dei prezzi del Servizio NOW TV via Vodafone TV, delle Condizioni generali di utilizzo del servizio NOW TV e delle presenti Condizioni particolari

Sky potrà aggiornare periodicamente i prezzi e variare le Condizioni generali di utilizzo del servizio NOW TV e le presenti Condizioni particolari previa comunicazione al cliente o, se consentito dalla normativa applicabile, mediante campagna informativa sul sito nowtv.it in presenza di giustificati motivi quali: modifiche legislative, regolamentari, esigenze organizzative, amministrative, tecniche, variazione dei contenuti offerti, modifica o ammodernamento delle soluzioni tecniche di prestazione dei servizi, in occasione di sviluppi tecnologici o informatici, o comunque in presenza di eventi, di carattere particolare o generale, che rilevino rispetto alle prestazioni contrattuali. La presente elencazione non ha carattere tassativo.

In questi casi, avrai la facoltà di recedere dall'Abbonamento NOW TV via Vodafone TV senza costi a favore di Sky con le modalità indicate al precedente art. 4. Sul sito nowtv.it sono disponibili le Condizioni generali di utilizzo del servizio NOW TV aggiornate, che saranno di volta in volta applicabili.

Il recesso dal contratto di Abbonamento NOW TV via Vodafone TV comporta la cessazione dell'Offerta Abbinata, secondo quanto previsto dalle separate "Condizioni particolari di adesione al Bundle tra l'Opzione Vodafone TV e NOW TV via Vodafone TV" di Vodafone.

### 8. Interruzione del Servizio NOW TV via Vodafone TV

Fatto salvo quanto previsto dall'art. 4.3 delle Condizioni generali di utilizzo del servizio NOW TV, Sky non è responsabile del peggioramento della qualità del Servizio NOW TV via Vodafone TV qualora questa dipenda da problemi connessi con la Vodafone TV Box, con la rete internet o da qualunque altra causa non imputabile a Sky. Sky non sarà in alcun modo responsabile di eventuali interruzioni, sospendizioni, ritardi o malfunzionamenti del Servizio NOW TV via Vodafone TV derivanti da o correlate a:

- (i) la Vodafone TV Box e l'Applicazione Vodafone TV;
- (ii) la rete Vodafone.

Resta inteso pertanto che in caso di sospendioni e interruzioni ritardi o malfunzionamenti del Servizio NOW TV via Vodafone TV dovuti a malfunzionamenti della Vodafone TV Box, dell'Applicazione Vodafone ed alla rete Vodafone, Sky non assume alcuna responsabilità e l'abbonato sarà tenuto a rivolgersi direttamente a Vodafone al fine di ottenere il ripristino del Servizio NOW TV via Vodafone TV. Sospensioni e/o interruzioni e/o ritardi e/o malfunzionamenti non danno comunque diritto ad una riduzione di quanto dovuto dall'abbonato per il Servizio NOW TV via Vodafone TV. In caso di sospendioni e/o interruzioni e/o ritardi e/o malfunzionamenti imputabili a Vodafone, eventuali indennizzi previsti da Vodafone saranno riconosciuti all'abbonato secondo quanto previsto dal contratto tra abbonato e Vodafone.

Si rimanda inoltre a quanto previsto dalle "Condizioni generali di contratto dell'Opzione Vodafone TV" di Vodafone.

### 9. Servizio "Assistenza"

Nella sezione "Assistenza" del sito nowtv.it potrai consultare le informazioni disponibili nella sezione "Domande Frequenti", chiedere assistenza e supporto, tramite chat o web form. Tutto lo storico delle conversazioni con il servizio di assistenza rimarrà a tua disposizione nell'Area Personale.

Potrai consultare invece tutte le informazioni disponibili per l'assistenza del Servizio NOW TV via Vodafone TV anche dai canali Vodafone.

### 10. Disservizi e rimborsi

Se segnali un disservizio relativo al Servizio NOW TV via Vodafone TV e Sky verifica che tale disservizio sia imputabile a Sky e che la segnalazione è fondata, avrai diritto al rimborso pari al valore dei contenuti non frui rapportato al periodo di effettiva mancata fruizione del Servizio NOW TV via Vodafone TV fatte salve le esclusioni espresamente previste nelle presenti Condizioni Generali.

Le richieste di rimborso in caso di disservizi del Servizio NOW TV via Vodafone TV dovranno essere emesse direttamente a Vodafone sui canali previsti.

### 11. Reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie

Potrai formulare reclamo direttamente a Vodafone attraverso i canali previsti. Sky si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarti l'esito della valutazione o la definizione del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, sarai informato circa i provvedimenti, le misure idonee ed i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati. Nel caso in cui hai inviato un reclamo secondo la modalità sopra indicate e non hai risolto la problematica segnalata, potrai fare ricorso a procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie. In caso di controversie con Sky, prima di proporre ricorso in sede giurisdizionale, dovrà esperire il "tentativo obbligatorio di conciliazione" innanzi agli organismi competenti di definire la controversia. Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo potrai promuovere azione in sede giurisdizionale.

### 12. Risoluzione

Fatta salva ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dalla legge o dalle Condizioni generali di utilizzo del servizio NOW TV, Sky potrà risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al cliente trascorsi 14 (quattordici) giorni dalla data di sospensione del Servizio NOW TV a seguito di mancato pagamento degli importi dovuti, restando in ogni caso salvo il diritto di Sky alla riscossione degli importi dovuti dal cliente ed al risarcimento integrale dei danni.

### 13. Legge applicabile e Foro competente

L'Abbonamento NOW TV via Vodafone TV è regolato dalla legge Italiana. Per ogni controversia relativa al Servizio NOW TV e/o allo stesso direttamente connessa saranno applicabili le norme vigenti in materia di foro competente ferme restando il previo ricorso alle procedure di risoluzione extra-giudiziale delle controversie previste sopra.



## 1.Oggetto e accessorietà del contratto.

1.1 Queste condizioni generali disciplinano il rapporto fra Vodafone Italia S.p.A. ed il Cliente per la fruizione di Vodafone TV. Per quanto non esplicitamente indicato nelle presenti Condizioni Generali si rimanda alle condizioni generali per il Servizio ADSL o Fibra e di connettività Wireless.

1.2 L'adesione a Vodafone TV è riservata esclusivamente ai Clienti Vodafone che abbiano sottoscritto un contratto per il Servizio ADSL o Fibra e di connettività Wireless aderendo ad un'offerta Internet Unlimited ("Clienti").

1.3 Stante la sua natura accessoria, la durata ed efficacia del presente Contratto resta condizionata alla durata ed efficacia del contratto per il Servizio Fibra e di Connnettività Wireless. Pertanto la cessazione del contratto per il Servizio ADSL o Fibra e di connettività Wireless a qualunque titolo avvenuta, comporta la sospensione dell'efficacia del presente contratto e la sua automatica risoluzione.

### 2. Descrizione di Vodafone TV e cessione del Vodafone TV Box (o Set-top-box o STB).

2.1 Vodafone TV potrà essere attivata esclusivamente da un Cliente che abbia sottoscritto un contratto per servizi di connettività ADSL o Fibra Vodafone e consiste nella fruizione di contenuti audiovisivi, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo opere cinematografiche, audiovisivi in genere, opere musicali, multimediali anche interattive o di qualunque altra natura , distribuiti sulla televisione tramite il STB Vodafone e/o l'applicazione Vodafone TV per smartphone o tablet mediante le funzioni: (i) IPTV, streaming e Simulcast , (ii) Transaction Video On Demand (TVOD) e (iii) Subscription Video On Demand (SVOD) ("Contenuti"). La fruizione di tali Contenuti è regolata, oltre che dalle presenti condizioni generali di contratto anche da eventuali ulteriori condizioni generali di contratto aventi ad oggetto le applicazioni e/o i servizi in titolarità di terze parti di volta in volta accettate dal Cliente ("Condizioni Specifiche").

2.2 Il Set-top-box (STB) " o "Piattaforma" è un prodotto multifunzione dotato di telecomando che, se collegato ad una linea internet in Fibra Vodafone, ad una antenna TV e ad un apparecchio TV, consente la ricezione dei canali trasmessi attraverso la tecnica digitale terrestre, di canali via Internet Protocol (IP) e altri servizi. Il STB potrà essere rispettivamente acquistato o ceduto a titolo gratuito in sconto merce.

### 3. Durata.

3.1 Fatto salvo quanto previsto dall'art. 5 che segue, il contratto ha una durata di 24 mesi. Trascorsi i 24 mesi nel caso in cui il Cliente non invii disdetta mediante raccomandata a/r oppure inviando una mail PEC all' indirizzo vodafoneomnitemp@pocert.vodafone compilando il form on line disponibile su voda.it, chiamando il 190 o recandosi presso i punti vendita Vodafone con preavviso di almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto, il contratto si rinnoverà a tempo indeterminato, salvo recesso a norma del successivo art. 6.

3.2 Il Cliente riconosce che resteranno salvi eventuali vincoli contrattuali previsti da specifici piani e/o dalle specifiche opzioni sottoscritte dal Cliente ed il vincolo contrattuale di 24 mesi previsto per l'adesione a Vodafone TV con il STB ceduto al Cliente a titolo gratuito in sconto merce e che prevedono l'impegno del Cliente stesso a non recedere dal contratto ed a non disattivare il servizio per un periodo minimo di 24 mesi. 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 24 mesi e qualora il Cliente non invii disdetta mediante raccomandata a/r oppure inviando una mail PEC all' indirizzo vodafoneomnitemp@pocert.vodafone compilando il form on line disponibile su voda.it, chiamando il 190 o recandosi presso i punti vendita Vodafone con preavviso di almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto, il contratto si rinnoverà a tempo indeterminato.

### 4. Perfezionamento del contratto.

4.1 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 sito web ufficiale di Vodafone). I contratti stipulati a distanza si intenderanno immediatamente conclusi. Il Cliente potrà sottoporre a Vodafone una proposta di abbonamento. 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. Il contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'attivazione di Vodafone TV da parte di Vodafone al Cliente.

4.2 L'accettazione della Proposta potrebbe essere subordinata all'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 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.

### 5. 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 dandone comunicazione a Vodafone mediante lettera raccomandata a/r al servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 109 14100 Asti (TO) o con eventuali altre modalità rese note da Vodafone dal momento della conclusione del contratto e fino a 14 giorni dalla data di consegna del STB al Cliente. 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](http://www.vodafone.it) sezione Privati, area "Contratti e moduli". Il modulo dovrà essere debitamente compilato, firmato ed inviato tramite raccomandata a/r al servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 109 14100 Asti (TO).

### 6. Recesso

6.1 Il Cliente potrà recedere dal contratto relativo a Vodafone TV in ogni momento mediante raccomandata a/r, accedendo al Fai da te su [vodafone.it](http://vodafone.it), nella sezione dedicata a Vodafone TV, salvo il pagamento di eventuali corrispettivi previsti dal contratto sottoscritto. In caso di recesso o disdetta le eventuali promozioni anche se veicolate da terze parti verranno disattivate. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata o della richiesta del cliente inoltrata tramite Fai da Te su [vodafone.it](http://vodafone.it). Vodafone potrà subordinare la concessione di sconti e/o promozioni speciali rispetto alle offerte di listino al mantenimento da parte del Cliente del contratto per una durata minima prevista dall'offerta scelta dal Cliente. Qualora il Cliente receda dal contratto prima della scadenza determinata dalla promozione, Vodafone potrà chiedere al Cliente un importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali fruite dal Cliente in modo equo e proporzionale alla durata residua dell'eventuale promozione e al valore del contratto.

6.2 Il Cliente riconosce che, successivamente al recesso da Vodafone TV e nel caso in cui il Cliente rimanga Cliente Vodafone per i servizi ADSL o Fibra e di connettività Wireless, il STB collegato alla rete internet consentirà la visione dei canali free-to-air disponibili tramite segnale digitale terrestre ed accederà dal STB ai Servizi di Terzi eventualmente sottoscritti dal cliente senza alcun costo aggiuntivo fatti salvi i costi richiesti dai servizi di Terzi per la fruizione dei rispettivi Contenuti.

6.3 Resta inteso che, l'esercizio del diritto di recesso limitatamente a Vodafone TV non comporterà la disattivazione del Servizio ADSL o Fibra e di connettività Wireless, che rimarrà attivo secondo le condizioni previste dal contratto di abbonamento sottoscritto dal Cliente, ove non diversamente specificato. Resta inteso che l'esercizio del diritto di recesso limitatamente al Servizio ADSL o Fibra e di connettività Wireless comporterà la disattivazione di Vodafone TV.

### 7. Pagamenti e fatturazione.

7.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo richiesto secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali per il servizio "Fibra e di connettività Wireless". 7.2 Per l'erogazione di singoli Contenuti messi a disposizione da terzi sulla Piattaforma, ove è previsto il pagamento di un corrispettivo, il Cliente riconosce a Vodafone, l'importo indicato di volta in volta al momento della selezione del Contenuto in qualunque modo frutto (IPTV, streaming, VOD e SVOD) e da qualsiasi Dispositivo acquistato. Il corrispettivo si intende IVA inclusa e al netto di altri eventuali oneri di legge. 7.3 Il pagamento del corrispettivo del Servizio SVOD per i Clienti avverrà tramite addebito sulla fattura Vodafone relativo all'abbonamento Fibra Residenziale di cui è titolare il Cliente ovvero se Cliente Vodafone attraverso il credito telefonico o bolletta Vodafone o con diversa modalità scelta al momento della sottoscrizione ai servizi sulle rispettive piattaforme dal

Cliente. 7.4 Il pagamento del corrispettivo del Servizio TVOD e per i Clienti avverrà tramite addebito sulla fattura Vodafone relativo all'abbonamento per il servizio di connettività in Fibra o con diversa modalità scelta al momento della sottoscrizione ai servizi sulle rispettive piattaforme dal Cliente. 7.5 La previsione di offerte promozionali del Servizio (cd. "Vendita speciale") con condizioni vantaggiose e/o sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per l'abbonamento al Servizio può essere subordinata al mantenimento da parte del Cliente dell'abbonamento al Servizio per una durata determinata, stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale secondo quanto riportato nelle pagine dell'offerta commerciale di riferimento. 7.6 I corrispettivi di cui ai punti 7.3, 7.4 e 7.5, verranno addebitati sulla fattura del Cliente, salvo ulteriori diverse modalità che di volta in volta Vodafone potrà rendere disponibili, come descritto al successivo articolo 7.8. Qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima stabilita da ciascuna Vendita speciale, il Cliente potrebbe laddove previsto, essere tenuto a versare a Vodafone una somma pari all'importo dello sconto o al valore delle promozioni di cui ha beneficiato a titolo di corrispettivo per il recesso anticipato; tale importo potrà essere addebitato al Cliente secondo le modalità di pagamento scelte dal Cliente all'atto di adesione al Servizio e sarà in ogni caso equo e proporzionale alla durata residua dell'eventuale promozione e al valore del contratto.

7.8. Condizioni particolari per l'addebito in conto telefonico dei corrispettivi eventualmente dovuti per i servizi on demand di terzi: Vodafone TV consente al Cliente di accedere ad applicazioni per la fruizione di contenuti audiovisivi in titolarità di terze parti in modalità SVOD e TVOD e streaming (a titolo esemplificativo e non esaustivo i Ticket e i Pass NowTV, Netflix, Chili, Premium On Line, etc.) ("Servizio/i di Terzi"). 7.8.1 Al momento della sottoscrizione dei Servizi di Terzi, il Cliente ha la facoltà di scegliere tra gli eventuali i metodi di pagamento messi a disposizione dalla terza parte, l'addebito in fattura Vodafone. La scelta del metodo di pagamento da parte del Cliente avviene al momento della registrazione al Servizio di Terzi e potrà essere successivamente modificato dal Cliente entrando nella pagina personale del Servizio di Terzi modificando i dati di registrazione. Se il Cliente effettua per la prima volta la registrazione al Servizio di Terzi da STB Vodafone, come metodo di pagamento verrà automaticamente impostato l'addebito in fattura Vodafone; qualora il Cliente desideri modificare questo metodo di pagamento potrà cambiare in ogni momento il metodo di pagamento entrando nella pagina personale del Servizio di Terzi modificando i dati di registrazione. 7.8.1 Successivamente al recesso del Cliente da Vodafone TV e nel caso in cui il Cliente continui ad essere cliente Vodafone per il servizio Fibra la scelta del metodo di pagamento relativa Servizi di Terzi rimarrà inalterata. Rimane inteso che il Cliente potrà in qualsiasi momento modificare il metodo di pagamento relativo al Servizio di Terzi entrando nella pagina personale del Servizio di Terzi modificando i dati di registrazione.

### 8. Utilizzo del Servizio.

8.1 Il Codice di Attivazione, erogato da Vodafone per consentire al Cliente il primo accesso alla Piattaforma, è personale e non può essere ceduto a terzi . Il Cliente è tenuto a custodirlo con la massima diligenza e a mantenerlo riservato al fine di prevenire l'utilizzo della Piattaforma da parte di terzi non autorizzati. Il Cliente si impegna a notificare immediatamente e comunque per iscritto a Vodafone Italia qualsiasi uso non autorizzato da parte di terzi di tali dati di cui venisse a conoscenza.

8.2 Fermo restando quanto sopra, il Cliente sarà responsabile di qualsiasi utilizzo, compiuto da terzi autorizzati o non autorizzati, dei suddetti dati, nonché di qualsiasi danno arrecato a Vodafone Italia e/o a terzi, in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra, impegnandosi sin d'ora a manlevare e tenere indenne Vodafone Italia da ogni e qualsiasi richiesta, anche di risarcimento danni, derivante, direttamente ovvero indirettamente, dal su indicato uso o abuso.

8.3 La fruizione dei Contenuti inclusi con Vodafone TV o acquistati dal Cliente attraverso un Dispositivo saranno fruibili, utilizzando le credenziali dei Fai da te su [vodafone.it](http://vodafone.it) a cui è associata la rete Fibra su tutti gli altri Dispositivi abilitanti oggetto di tali Condizioni Generali e fino ad una massima di n. 2 (due) dispositivi di cui 1 (uno) in contemporanea con la Piattaforma.

8.4 Il Cliente dichiara espressamente di essere consapevole del fatto che il servizio è destinato esclusivamente ad un utilizzo personale e non commerciale e si impegna a non utilizzare il servizio in violazione di qualsivoglia legge e/o regolamento o in maniera impropria. I Contenuti e/o i supporti su cui risiedono non potranno essere ceduti dal Cliente a nessun titolo e pertanto non potranno essere riprodotti e/o utilizzati se non per uso personale. È espressamente vietato al Cliente ogni utilizzo di natura imprenditoriale, commerciale o pubblicitario, ogni uso che presupponga o richieda la titolarità dei diritti di sincronizzazione o dei diritti di pubblicazione a stampa dei Contenuti, la comunicazione e diffusione al pubblico, nonché qualsiasi uso che sostanzialmente realizzi la re-distribuzione dei Contenuti o del supporto su cui essi risiedono.

8.5 Il Cliente non potrà in alcun modo appropriarsi, né vendere, noleggiare i Contenuti stessi; inoltre, il Cliente non potrà modificare i Contenuti, né creare alcun prodotto ricavato da essi, ed è vietata qualsiasi appropriazione per finalità commerciali e/o a scopo di lucro e/o a scopo di profitto da parte del Cliente. La riproduzione dei Contenuti da parte del Cliente deve in ogni caso avvenire esclusivamente nel pieno rispetto di tutti i diritti, inclusi i diritti di copyright ed in genere diritti di proprietà intellettuale e industriale, relativi ai Contenuti stessi, nonché di ogni legge e regolamento applicabile.

8.6 Il STB Fibra consente ai Clienti di visualizzare il servizio di Guida Elettronica ai Programmi ("EPG"). Vodafone chiarisce che per EPG si intende il sistema tecnologico IP erogato da Ericsson Telecomunicazioni SPA Via Anagnina 203 - 00118 Roma (RM) P. IVA n.: IT00886171008 e/o grazie alle informazioni inviate al STB dai soggetti titolari dei diritti sui Contenuti. L' EPG veicola informazioni sul Contenuto visualizzato dal Cliente, informazioni aggiuntive di possibile interesse inerenti i Contenuti stessi. L' EPG è inoltre idonea a fornire al Cliente una rapida e completa visualizzazione dei Contenuti disponibili sui canali lineari, la gestione delle opzioni per il Parental Control, la richiesta di programmi e Contenuti in pay-per-view, e le eventuali funzioni di programmazione per la videoregistrazione da remoto ("NPVR"). Il Cliente dichiara di essere consapevole che Vodafone Italia non ha alcuna responsabilità sull'EPG e sulle informazioni, immagini, simboli ivi contenute.

8.47 Il Cliente è tenuto ad impedire ai minori la visione di eventuali programmi ad essi vietati dalle norme vigenti o la cui visione è ad essi sconsigliata e ciò anche mediante l'utilizzazione del dispositivo "Pezione Bambino" che deve essere attivato dal Cliente digitando il "Codice PIN". La modifica e del PIN può essere effettuata direttamente da TV accedendo alla sezione Impostazioni oppure l'eventuale Reset e/o modifica può essere effettuato anche accedendo al Fai da te su [vodafone.it](http://vodafone.it) o contattando il Servizio Clienti al numero 02-84594650.

8.8 Il Cliente resterà unico responsabile nei confronti di qualsiasi rivendicazione avanzata da terzi a causa dell'utilizzo improprio dei Contenuti e per la violazione di qualsiasi diritto di proprietà industriale dei Contenuti e della Piattaforma; proprietà intellettuale nonché per la violazione di ogni altra disposizione vigente applicabile e comunque di ogni lesione di diritti di terzi.

8.9 In particolare, per quanto riguarda i servizi eventualmente corredati da applicazioni interattive, il Cliente prende atto che Vodafone non opera alcuna sorveglianza e/o controllo sulle comunicazioni veicolate dal Cliente che avvengono tramite il servizio, salvo che ciò si renda necessario per adempiere ad una disposizione di legge, ad un ordine giudiziario o di altra Autorità Competente. Il Cliente sarà dunque il solo responsabile dei dati delle comunicazioni di tutto quanto immesso e/o ricevuto tramite il Servizio sui quali Vodafone non esercita alcun controllo preventivo. Il Cliente prende atto e accetta che attivando il Servizio sarà responsabile verso ogni terzo di tutti i conseguenti comportamenti che potrà in essere; ciascun terzo sarà esclusivamente responsabile nei suoi confronti per qualsivoglia danno gli venga procurato nell'utilizzazione del Servizio.

8.10 Il Cliente si impegna a non aprire, smontare, o comunque manomettere la Piattaforma o parte di esso per eseguire interventi di qualsiasi natura. Vodafone, in tal caso, effettuerà tutti i necessari interventi di ripristino a totale spesa del Cliente. Il Cliente si impegna, altresì, a non rimuovere, cancellare o comunque modificare i contrassegni apposti sulla Piattaforma.

8.11 Nell'utilizzo del Servizio il Cliente è tenuto a rispettare la "netiquette" (letteralmente "etichetta della Rete"), ovvero un complesso di regole sviluppatisi spontaneamente all'interno della Rete, in cui si ritrovano varie prescrizioni relativamente ai comportamenti che gli utenti della Rete sono tenuti ad osservare nell'utilizzo della stessa. Le regole che il Cliente deve rispettare sono le seguenti:

8.11.1 l'utilizzo del Servizio deve avvenire per scopi leciti, usando sempre toni ed espressioni conformi alle norme della civile convivenza;

8.11.2 devono essere rispettate le tematiche che rientrano nell'area di interesse di un newsgroup (o gruppo di discussione), astenendosi dall'inviare messaggi di argomento diverso da quello oggetto di discussione;

8.11.3 Il Servizio non deve essere usato per danneggiare altre persone e va usato nel pieno rispetto degli



altri;

8.11.4 è vietato appropriarsi, senza autorizzazione, del lavoro intellettuale altrui. Tutte le creazioni intellettuali originali, i segni distintivi e le invenzioni sono tutelate rispetto all'autore e ai suoi aventi diritto, in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale;

8.11.5 è vietato violare la privacy di altri utenti della Rete, leggendo o intercettando i messaggi a loro destinati. Lo scambio della corrispondenza privata in Internet è fondata sulle disposizioni di legge che regolano il segreto epistolare. Al dovere generale di riservatezza e di vigilanza sui contenuti immessi e/o ricevuti tramite la Rete sono tenuti, con particolare rigore, i soggetti che svolgono attività commerciali e/o professionali in Rete;

8.11.6 la protezione dei minori impone il rifiuto di tutte le forme di sfruttamento, in particolare quelle di carattere sessuale, e di tutte le comunicazioni ed informazioni che possono sfruttare la loro credulità; il rispetto della sensibilità dei minori impone inoltre cautela particolare nella diffusione al pubblico di contenuti potenzialmente nocivi;

8.11.7 è vietato compromettere il funzionamento della Rete con programmi (virus, etc.) creati appositamente;

8.11.8 è vietato violare la sicurezza di archivi e computer della Rete;

8.11.9 è vietato copiare e vendere software riprodotti o distribuiti illegalmente.

8.11.10 Il Cliente prende atto che eventuali dati personali di terzi potranno essere inseriti nei Servizi di Terzi solo qualora abbia acquistato il consenso espresso dell'interessato al trattamento dei dati personali e alla comunicazione degli stessi a terzi. Il Cliente assume la piena responsabilità in caso di violazione della normativa privacy vigente, con espressa manleva nei confronti del Fornitore. È inoltre vietato trasmettere tramite i Servizi dati personali cosiddetti "sensibili" cioè idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale. Fermo restando quanto previsto ai precedenti punti del presente articolo, qualora Vodafone riscontrasse tra le informazioni eventualmente trasmesse, dati o informazioni di tal tipo, si riserva il diritto di distruggere, senza darne alcun preavviso al Cliente, tale dato senza conservarne alcuna registrazione o traccia.

8.11.11 Chiunque venga direttamente a conoscenza dell'esistenza di contenuti accessibili al pubblico di carattere illecito, provvederà ad informare direttamente le Autorità competenti.

8.11.12 Nel caso in cui la condotta del Cliente non dovesse più attenersi ai termini delle presenti Condizioni Generali, ovvero qualora Vodafone ritenga, a suo insindacabile giudizio, che tale condotta possa essere causa di danni a terzi o alla stessa Vodafone o che il Servizio venga utilizzato da parte del Cliente per scopi commerciali e/o in violazioni di legge e regolamenti, Vodafone può, a sua completa discrezione, disabilitare immediatamente l'accesso al servizio. È fatto salvo il diritto di Vodafone al risarcimento dei danni subiti.

8.12 Per i servizi oggetto del presente contratto, nei Paesi dell'Unione Europea si applicano le previsioni contenute nel Regolamento 2017/1128 e successive integrazioni, pertanto il Cliente potrà utilizzare i contenuti offerti attraverso il servizio Vodafone TV anche quando quest'ultimo si trovi temporaneamente in uno Stato dell'Unione Europea (UE) (ad es. per motivi di viaggio o lavoro). A tal fine, al momento della sottoscrizione del presente contratto, potrebbe essere necessario verificare che la tua residenza sia in Italia, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa vigente. Il Cliente accetta inoltre che, in applicazione con quanto sancito dal Regolamento 2017/1128, in caso di utilizzo del Servizio Vodafone TV in uno Stato UE diverso da quello di residenza la qualità della prestazione disponibile tramite l'accesso online locale potrebbe essere diversa da quella usufruita nel proprio Stato Membro.

#### 9. Garanzie e responsabilità.

9.1 Fermo restando quanto sopra, tutti i Contenuti, editi da altre emittenti e/o titolari di diritti , sono trasmessi allo stato in cui si trovano; pertanto, Vodafone non ne è responsabile, ne' risponde dei danni diretti o indiretti (inclusi anche il danno per perdita o mancato guadagno o risparmio, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o dati ed altre perdite economiche) subiti dal Cliente o da terze parti, derivanti dall'uso o dal mancato uso di Vodafone TV.

9.2 Vodafone non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione - né verso il Cliente né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso - relativamente a Vodafone TV causati da: (i) forza maggiore o caso fortuito; (ii) manomissioni o interventi illeciti ad opera di terzi sul software o sulle apparecchiature utilizzate da Vodafone; (iii) manomissioni o interventi sugli apparati di connessione, che rientrano nella disponibilità del Cliente, effettuati da quest'ultimo o da terzi non autorizzati; errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente; (iv) malfunzionamento/configurazioni errate degli apparati di connessione utilizzati dal Cliente.

9.3 Vodafone non risponderà di qualsiasi rivendicazione avanzata da terzi a causa dell'utilizzo del Servizio e/o della violazione delle Condizioni Specifiche da parte del Cliente e/o delle presenti Condizioni Generali, o dell'utilizzo del Servizio da parte di terzi attraverso la Vodafone TV, i Dispositivi e/o gli identificativi del Cliente, nonché per la violazione di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale o di altri diritti altrui in qualunque modo connesso al servizio e/o ai Contenuti.

9.4 Il Cliente accetta che Vodafone potrà sospendere, senza alcun preavviso, la fornitura del servizio per garantire gli interventi di manutenzione straordinaria e che la stessa non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del servizio causata da un'interruzione parziale o totale del servizio di accesso fornito da altro operatore di Vodafone.

#### 10. Comunicazioni.

10.1 Per qualsiasi altro tipo di comunicazione o richiesta di chiarimenti inerenti il presente contratto, il Cliente potrà anche rivolgersi al Servizio Clienti al numero 02-84594650 oppure consultare le informazioni e le specifiche tecniche disponibili nell'area di supporto dedicato disponibile su voda.it/vtvsupporto.

10.2 Il Cliente dichiara di essere domiciliato in Italia ed è tenuto a comunicare tempestivamente ogni variazione della propria dimostrazione.

#### 11. Misure Tecniche di Protezione

Il Cliente prende atto ed accetta che sui Contenuti possono essere presenti misure tecnologiche di protezione ai sensi e per gli effetti della Legge sul diritto d'autore (legge n.633/41), consistenti in dispositivi e/o componenti destinati a impedire e/o limitare atti non autorizzati dal/i titolare/i dei diritti; sugli stessi possono altresì essere apposte informazioni elettroniche sul regime dei diritti indicanti i termini e le condizioni d'uso dei Contenuti oggetto di Vodafone TV e/o dei Servizi di Terzi, l'autore dell'opera o qualsiasi altro titolare, nonché numeri o codici che rappresentano tali informazioni o altri elementi di identificazione. Qualsiasi utilizzo dei contenuti non previsto è espressamente vietato ed è punito, e penalmente sanzionato, chiunque, a fini di lucro, abusivamente duplica, riproduce, trasmette o diffonde in pubblico, vende, noleggia, cede a qualsiasi titolo, proietta in pubblico con qualsiasi procedimento opere o parti di opere protette, e altresì rimuove o altera le misure tecnologiche di protezione e/o le informazioni elettroniche di cui sopra. Alle predette violazioni si applicano le sanzioni previste dagli art. 171, 171-bis, 171-ter, 174-bis e 174-ter della legge 633/1941 e s.m.i.

#### 12. Garanzia di conformità sul Set-top-Box.

Al 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 del STB, 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 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 ricevere le istruzioni per la sostituzione chiamando il Servizio Clienti Vodafone. Le tempistiche di sostituzione del prodotto possono variare in base alla disponibilità.

#### 13. Servizio di Assistenza.

13.1 L'assistenza, che potrà essere effettuata da Vodafone anche avvalendosi di soggetto terzo incaricato, ha ad oggetto il ripristino delle funzionalità della Piattaforma se guasta, per mezzo di sostituzione del prodotto stesso e/o riparazione di parti di ricambio e/o componenti che a giudizio di Vodafone risultino difettosi o guasti;

13.2 Per informazioni circa l'assistenza il Cliente potrà rivolgersi al numero 02-84594650 di Vodafone Italia, ai negozi della rete di vendita di Vodafone o consultare il sito Vodafone.it sezione "Fai Da Te".

13.3 L'assistenza, salvo casi specifici, verrà eseguita tramite consegna del prodotto guasto, completo di telecomando ed alimentatore, presso un negozio Vodafone o presso un punto di assistenza ove il Cliente

dovrà recarsi per consegnare il prodotto stesso o mediante ritiro a domicilio secondo le indicazioni ricevute dal servizio di assistenza Vodafone Italia, che verrà indicato dal numero 02-84594650 di Vodafone Italia. Gli interventi di assistenza saranno effettuati solo se risultano regolarmente pagati tutti i canoni pregressi.

13.4 Gli interventi di assistenza potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Vodafone per giustificati motivi; in tal caso l'intervento di assistenza è a totale carico di Vodafone.

#### 14. Prestazioni escluse dal servizio di assistenza.

L'assistenza non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali cavi di collegamento e batterie. Sono altresì escluse - e vengono quindi poste a carico del Cliente sulla base di apposito preventivo di spesa, fatto redigere dal punto di assistenza dove il Cliente consegna il prodotto per l'assistenza - le riparazioni del prodotto rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite e alle indicazioni fornite nelle presenti Condizioni generali di Contratto, da manomissione, da cause accidentali (es. fulmini, calamità naturali) o da negligenza del Cliente con particolare riferimento, in quest'ultimo caso, alle parti esterne del STB.

#### 15. Software applicativo.

Qualora sulla Piattaforma siano installati programmi, applicativi e software necessari al suo funzionamento, Vodafone garantisce di avere o di avere ottenuto dall'avente causa, il diritto di utilizzare i predetti programmi e software. Vodafone ne concede, pertanto, al Cliente l'uso nell'ambito del Servizio e del presente contratto. Il Cliente si impegna, a sua volta, ad utilizzare i programmi applicativi ed i software, unicamente ed esclusivamente nell'ambito del contratto, a non consentirne l'accesso e l'uso a terzi estranei all'esecuzione del contratto nonché a non effettuarne alcuna operazione di copiatura, decompilazione o modifica di tali programmi o altre attività analoghe che siano in violazione della tutela del diritto d'autore degli stessi o di altro loro eventuale diritto di privativa.

#### 16. Trattamento dei dati personali

Tutti i dati personali forniti dai Clienti in fase di adesione a Vodafone TV o successivamente acquisiti durante l'utilizzo del Servizio saranno trattati da Vodafone in conformità con la norma vigente e con quanto indicato nell'Informativa Privacy fornita ai Clienti stessi in fase di adesione/sottoscrizione al contratto per il Servizio ADSL/Fibra e di connettività Wireless. Tale informativa è sempre disponibile sul sito vodafone.it, Sezione Privacy, raggiungibile dalla home page.

#### 17. Rinvio

Per quanto non esplicitamente indicato nelle presenti Condizioni Generali , si applicano le Condizioni generali per i Servizi ADSL/Fibra mista a Rame e di connettività wireless.

Il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare le Condizioni Generali dell'Offerta Vodafone TV comprensiva dell'Abbonamento e del Prodotto come di seguito indicate e di aver preso visione e di accettare espressamente, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 del c.c. i seguenti artt.: 3 (Durata), 4 (Perfezionamento del Contratto), 6 (Recesso), 7 (Pagamenti e Fatturazione), 9 (Garanzie e Responsabilità).

#### I. Condizioni particolari di adesione al Bundle tra Vodafone TV e NOW TV via Vodafone TV.

Le presenti condizioni disciplinano "Vodafone TV + NOW TV via Vodafone TV (di seguito, "Bundle") che comporta l'adesione all'offerta bundle NOW TV via Vodafone TV e Vodafone TV e la sottoscrizione di due distinti contratti, uno con Sky Italia S.r.l. ("Sky") per il Servizio NOW TV via Vodafone TV e uno con Vodafone Italia S.p.A. ("Vodafone") per Vodafone TV. NOW TV via Vodafone TV e Vodafone TV sono forniti in modo autonomo rispettivamente da Sky e Vodafone e sono disciplinati dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto. Il Bundle prevede una durata contrattuale di 24 mesi con rinnovo a tempo indeterminato, salvo disdetta e una permanenza contrattuale minima di 24 mesi. Tutte le offerte Vodafone TV prevedono diritto di recesso e disdetta, a condizione che venga restituito il Vodafone TV Box entro 30 giorni dalla comunicazione del recesso. In caso di recesso prima di 12 mesi e mancata restituzione del TV Box, ceduto in sconto merce, sarà addebitato un importo pari a 120€ commisurato al valore del bene. In caso di recesso tra il 13° e il 24° mese e mancata restituzione del TV Box, ceduto in sconto merce, sarà addebitato un importo pari a 60€ commisurato al valore del bene. Maggiori informazioni sulla restituzione del TV Box su voda.it/vtv.



## **1. Oggetto**

Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano il rapporto tra Vodafone Italia S.p.A ed il Cliente per la fruizione dell'Applicazione Vodafone TV, disponibile su dispositivi mobili (di seguito "App Vodafone TV" o "Piattaforma")

## **2. Documenti e contratti collegati**

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

- le condizioni di contratto del piano e di eventuali opzioni e/o promozioni scelti dal Cliente per la fruizione dell'App Vodafone TV, anche in bundle con i servizi Vodafone per la fruizione del servizio dati – e/o del servizio voce, nonché dalle condizioni che regolano i servizi accessori, che sono gratuiti o a pagamento;
- la carta del Cliente, che regola principi e standard di qualità dei servizi offerti;

## **3. Download del servizio**

L'App Vodafone TV può essere scaricata da:

- App Store su iPhone e iPad con sistema operativo iOS7 e successivi
- Google Play smartphone e tablet con sistema operativo Android superiore a 4.1

## **4. Durata**

Il contratto ha una durata di 24 mesi. Trascorsi i 24 mesi e nel caso in cui il Cliente non invii disdetta mediante raccomandata a/r 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.

19. Restano salvi eventuali vincoli contrattuali e condizioni particolari previsti dalle offerte, anche promozionali, sottoscritte dal Cliente.

## **5. Utilizzo del Servizio**

I Contenuti inclusi nell'app Vodafone TV per il servizio Vodafone TV Mobile saranno fruibili su tutti i Dispositivi abilitanti oggetto di tali Condizioni Generali e fino ad una massima di n. 1 (un) dispositivo, secondo le seguenti modalità:

- automaticamente fruibili se il Cliente utilizza una connessione 3G o 4G,
- oppure, se connesso in Wi-Fi, fruibili utilizzando le credenziali dei Fai da te su vodafone.it a cui è associato il numero mobile

Il Cliente dichiara espressamente di essere consapevole del fatto che il servizio è destinato esclusivamente ad un utilizzo personale e non commerciale e si impegna a non utilizzare il servizio in violazione di qualsivoglia legge e/o regolamento o in maniera impropria. I Contenuti e/o i supporti su cui risiedono non potranno essere ceduti dal Cliente a nessun titolo e pertanto non potranno essere riprodotti e/o utilizzati se non per uso personale. È espressamente vietato al Cliente ogni utilizzo di natura imprenditoriale, commerciale o pubblicitario, ogni uso che presupponga o richieda la titolarità dei diritti di sincronizzazione o dei diritti di pubblicazione a stampa dei Contenuti, la comunicazione e diffusione al pubblico, nonché qualsiasi uso che sostanzialmente realizzi la re-distribuzione dei Contenuti o del supporto su cui essi risiedono.

Il Cliente non potrà in alcun modo appropriarsi, né vendere, noleggiare i Contenuti stessi; inoltre, il Cliente non potrà modificare i Contenuti, né creare alcun prodotto ricavato da essi, ed è vietata qualsiasi appropriazione per finalità commerciali e/o a scopo di lucro e/o a scopo di profitto da parte del Cliente. La riproduzione dei Contenuti da parte del Cliente deve in ogni caso avvenire esclusivamente nel pieno rispetto di tutti i diritti, inclusi i diritti di copyright ed in genere diritti di proprietà intellettuale e industriale, relativi ai Contenuti stessi, nonché di ogni legge e regolamento applicabile.

Il Cliente è tenuto ad impedire ai minori la visione di eventuali programmi ad essi vietati dalle norme vigenti o la cui visione è ad essi sconsigliata e ciò anche mediante l'utilizzazione del dispositivo "Protezione Bambino" che deve essere attivato dal Cliente digitando il "Codice PIN". La modifica e del PIN può essere effettuata direttamente dall'applicazione Vodafone TV accedendo alla sezione Impostazioni oppure l'eventuale Reset e/o modifica può essere effettuato anche accedendo al Fai da te su vodafone.it o contattando il Servizio Clienti al numero 02-84594650.

Il Cliente resterà unico responsabile nei confronti di qualsiasi rivendicazione avanzata da terzi a causa dell'utilizzo improprio dei Contenuti e per la violazione di qualsiasi diritto di proprietà industriale dei Contenuti e della Piattaforma, proprietà intellettuale nonché per la violazione di ogni altra disposizione vigente applicabile e comunque di ogni lesione di diritti di terzi.

In particolare, per quanto riguarda i servizi eventualmente corredati da applicazioni interattive, il Cliente prende atto che Vodafone non opera alcuna sorveglianza e/o controllo sulle comunicazioni veicolate dal Cliente che avvengono tramite il servizio, salvo che ciò si renda necessario per adempiere ad una disposizione di legge, ad un ordine giudiziario o di altra Autorità Competente. Il Cliente sarà dunque il solo responsabile dei dati delle comunicazioni e di tutto quanto immesso e/o ricevuto tramite il Servizio sui quali Vodafone non esercita alcun controllo preventivo. Il Cliente prende atto e accetta che attivando il Servizio sarà responsabile verso ogni terzo di tutti i conseguenti comportamenti che porrà in essere; ciascun terzo sarà esclusivamente responsabile nei suoi confronti per qualsivoglia danno gli venga procurato nell'utilizzazione del Servizio.

Nell'utilizzo del Servizio il Cliente è tenuto a rispettare la "netiquette" (letteralmente "etichetta della Rete"), ovvero un complesso di regole sviluppatisi spontaneamente all'interno della Rete, in cui si ritrovano varie prescrizioni relativamente ai comportamenti che gli utenti della Rete sono tenuti ad osservare nell'utilizzo della stessa. Le regole che il Cliente deve rispettare sono le seguenti:

5.1 l'utilizzo dei Servizi deve avvenire per scopi leciti, usando sempre toni ed espressioni conformi alle norme della civile convivenza;

5.2 devono essere rispettate le tematiche che rientrano nell'area di interesse di un newsgroup (o gruppo di discussione), astenendosi dall'inviare messaggi di argomento diverso da quello oggetto di discussione;

5.3 il Servizio non deve essere usato per danneggiare altre persone e va usato nel pieno rispetto degli altri;

5.4 è vietato appropriarsi, senza autorizzazione, del lavoro intellettuale altrui. Tutte le creazioni intellettuali originali, i segni distintivi e le invenzioni sono tutelate rispetto all'autore e ai suoi aventi diritto, in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale;

5.5 è vietato violare la privacy di altri utenti della Rete, leggendo o intercettando i messaggi a loro destinati. Lo scambio della corrispondenza privata in Internet è fondata sulle disposizioni di legge che regolano il segreto epistolare. Al dovere generale di riservatezza e di vigilanza sui contenuti immessi e/o ricevuti tramite la Rete sono tenuti, con particolare rigore, i soggetti che svolgono attività commerciali e/o professionali in Rete;

5.6 la protezione dei minori impone il rifiuto di tutte le forme di sfruttamento, in particolare quelle di carattere sessuale, e di tutte le comunicazioni ed informazioni che possono sfruttare la loro credulità; il rispetto della sensibilità dei minori impone inoltre cautela particolare nella diffusione al pubblico di contenuti potenzialmente nocivi;

5.7 è vietato copiare e vendere software riprodotti o distribuiti illegalmente.

5.8 Il Cliente prende atto che eventuali dati personali di terzi potranno essere inseriti nei Servizi di Terzi solo qualora abbia acquisito il consenso espresso dell'interessato al trattamento dei dati personali e alla comunicazione degli stessi a terzi. Il Cliente assume la piena responsabilità in merito alla violazione del Codice Privacy e successive modifiche, con espressa manleva nel confronto del Fornitore. E' inoltre vietato trasmettere tramite i Servizi dati personali cosiddetti "sensibili" e cioè idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale. Fermo restando quanto previsto ai precedenti punti del presente articolo, qualora Vodafone riscontrasse tra le informazioni eventualmente trasmesse, dati o informazioni di tal tipo, si riserva il diritto di distruggere, senza darne alcun preavviso al Cliente, tale dato o data senza conservarne alcuna registrazione o traccia.

5.9 Chiunque venga direttamente a conoscenza dell'esistenza di contenuti accessibili al pubblico di carattere illegittimo, provvede ad informare direttamente le Autorità competenti.

5.10 Nel caso in cui la condotta del Cliente non dovesse più attenersi ai termini delle presenti Condizioni Generali, ovvero qualora Vodafone ritenga, a suo insindacabile giudizio, che tale condotta possa essere causa di danni a terzi o alla stessa Vodafone o che il Servizio venga utilizzato da parte del Cliente per scopi commerciali e/o in violazione di legge e regolamenti, Vodafone può, a sua completa discrezione, disabilitare immediatamente l'accesso al servizio. E' fatto salvo il diritto di Vodafone al risarcimento dei danni subiti.

Nei Paesi dell'Unione Europea si applicano le previsioni contenute nel Regolamento 2017/1128 e

successive integrazioni. Pertanto il cliente può utilizzare i contenuti offerti da Vodafone TV Mobile anche quando si trova temporaneamente in un Paese dell'Unione Europea (EU) (ad esempio per motivi di viaggio o di lavoro). A tal fine, al momento dell'attivazione dell'offerta, il cliente conferma di essere residente in Italia, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa vigente. Il cliente accetta inoltre che, in applicazione di quanto sancito dal Regolamento 2017/1128, in caso di utilizzo di Vodafone TV Mobile in un Paese UE diverso da quello di residenza la qualità di fruizione disponibile tramite la connessione locale potrebbe essere diversa da quella usufruita nel proprio Paese.

## **6. Garanzie e responsabilità**

6.1 Fermo restando quanto sopra, tutti i Contenuti, editi da altre emittenti e/o titolari di diritti, sono trasmessi allo stato in cui si trovano; pertanto, Vodafone non ne è responsabile, ne' risponde dei danni diretti o indiretti (inclusi anche il danno per perdita o mancato guadagno o risparmio, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o dati ed altre perdite economiche) subiti dal Cliente o da terze parti, derivanti dall'uso o dal mancato uso dell'App Vodafone TV.

6.2 Vodafone non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione - né verso il Cliente né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso - relativamente all'App Vodafone TV causati da: (i) forza maggiore o caso fortuito; (ii) manomissione o interventi illeciti ad opera di terzi sul software o sulle apparecchiature utilizzate da Vodafone; (iii) manomissioni o interventi sugli apparati di connessione, che rientrano nella disponibilità del Cliente, effettuati da quest'ultimo o da terzi non autorizzati; errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente; (iv) malfunzionamento/ configurazioni errate degli apparati di connessione utilizzati dal Cliente.

6.3 Vodafone non risponderà di qualsiasi rivendicazione avanzata da terzi a causa dell'utilizzo del Servizio e/o della violazione delle Condizioni Specifiche da parte del Cliente e/o delle presenti Condizioni Generali, o dell'utilizzo del Servizio da parte di terzi attraverso l'App Vodafone TV, i Dispositivi e/o gli identificativi del Cliente, nonché per la violazione di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e di altri diritti altrui in qualunque modo connesso al servizio e/o ai Contenuti.

6.4 Il Cliente accetta che Vodafone potrà sospendere, senza alcun preavviso, la fornitura del servizio per garantire gli interventi di manutenzione straordinaria e che la stessa non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del servizio causata da un'interruzione parziale o totale del servizio di accesso fornito da altro operatore di Vodafone.

## **7. Misure Tecniche di Protezione**

Il Cliente prende atto ed accetta che sui Contenuti possono essere presenti misure tecnologiche di protezione ai sensi e per gli effetti della Legge sul diritto d'autore (legge n.633/41), consistenti in dispositivi e/o componenti destinati a impedire e/o limitare atti non autorizzati dai titolari/i dei diritti; sugli stessi possono altresì essere apposte informazioni elettroniche sul regime dei diritti indicanti i termini e le condizioni d'uso dei Contenuti oggetto dell'App Vodafone TV e/o dei servizi di terzi, l'autore dell'opera o qualsiasi altro titolare, nonché numeri o codici che rappresentano tali informazioni o altri elementi di identificazione. Qualsiasi utilizzo dei contenuti non previsto è espressamente vietato ed è punito, e penalmente sanzionato, chiunque, a fini di lucro, abusivamente duplica, riproduce, trasmette o diffonde in pubblico, vende, noleggia, cede a qualsiasi titolo, proietta in pubblico con qualsiasi procedimento opere o parti di opere protette, e altresì rimuove o altera le misure tecnologiche di protezione e/o le informazioni elettroniche di cui sopra. Alle predette violazioni si applicano le sanzioni previste dagli art. 171, 171-bis, 171-ter, 174-bis e 174-ter della legge 633/1941 e s.m.i.

## **8. Software applicativo**

Qualora sulla Piattaforma siano installati programmi, applicativi e software necessari al suo funzionamento, Vodafone garantisce di avere o di avere ottenuto dall'avente causa, il diritto di utilizzare i predetti programmi e software. Vodafone ne concede, pertanto, al Cliente l'uso nell'ambito del Servizio e del presente contratto. Il Cliente si impegni, a sua volta, ad utilizzare i programmi applicativi ed i software, unicamente ed esclusivamente nell'ambito del contratto, a non consentire l'accesso e l'uso a terzi estranei all'esecuzione del contratto nonché a non effettuarne alcuna operazione di copiatura, decompilazione o modifica di tali programmi o altre attività analoghe che siano in violazione della tutela del diritto d'autore degli stessi o di altro loro eventuale diritto di privativa.

## **9. Pagamenti e fatturazione**

Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo dei servizi e relative imposte e tasse, secondo le condizioni dell'offerta sottoscritta.

## **10. Omesso pagamento**

Salvo quanto previsto dal successivo art. 15, qualora il pagamento non sia intervenuto entro il termine pattuito, Vodafone può sospendere il servizio ad eccezione delle chiamate di emergenza; dopo 45 giorni risponderà 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 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.

## **11. 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 convenienti, 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 riacreditare 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.

## **12. Reclami e conciliazioni**

Il Cliente può ricevere assistenza ed effettuare segnalazioni attraverso il sito o dall'app My Vodafone o chiamando il servizio clienti o scrivendo al servizio clienti c/o casella postale 190, 10015 Ivrea o alla casella postale 109 Asti, nei seguenti casi:

- Richiesta di chiarimenti inerenti il presente contratto;
- Attivazione Vodafone TV Mobile
- Login/registrazione

Per qualsiasi altro tipo di comunicazione il Cliente può richiedere assistenza dedicata a Vodafone TV Mobile su voda.it/vtvmobile oppure contattando il Servizio Clienti Vodafone TV al 02-84594650. Il Cliente può, inoltre, effettuare reclamo secondo le modalità previste dalla carta del Cliente disponibile presso qualsiasi Punto vendita Vodafone e presso il sito internet www.vodafone.it. Il Cliente può inoltre accedere alle procedure di conciliazione paritetiche predisposte da Vodafone o a quelle presso i Co.Re. Com e le camere di commercio, secondo le norme vigenti.

## **13. 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 convenienti 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.

## **14. Cessione del contratto**

Il Cliente non potrà trasferire il contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturenti, 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 derivanti dal contratto, Nei Paesi dell'Unione Europea si applicano le previsioni contenute nel Regolamento 2017/1128 e



garantendo l'adempimento delle relative obbligazioni da parte del cessionario e lasciando impregiudicati i diritti del Cliente.

#### 15. **Recesso del cliente**

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.

#### 16. **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 esercitare il diritto di ripensamento dandone comunicazione a Vodafone mediante lettera raccomandata a/r al servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 109-14100 ASTI o con eventuali altre modalità rese note da Vodafone entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto.

#### 17. **Disdetta e recesso di Vodafone**

Il servizio è soggetto 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 Piattaforma 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 del servizio. In caso di inosservanza dei predetti principi, Vodafone si riserva, previa comunicazione al Cliente, di interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione del servizio.

#### 18. **Comunicazioni**

Tutte le comunicazioni a Vodafone debbono essere indirizzate al servizio clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA.

#### 19. **Termini e Condizioni relative alla sottoscrizione del bundle Vodafone Pass Video + Vodafone TV Mobile**

I presenti termini e condizioni disciplinano la sottoscrizione da parte del Cliente di Vodafone TV Mobile più Vodafone Video Pass o di altre offerte in bundle con Vodafone TV Mobile disponibili per i clienti mobile di Vodafone che consentono di utilizzare Vodafone TV Mobile senza consumare i Giga del propria offerta (di seguito "Bundle"). Il Bundle comporta la sottoscrizione delle condizioni generali di contratto previste per Vodafone TV Mobile. Il Bundle prevede il rinnovo a tempo indeterminato, salvo recesso che il Cliente potrà esercitare in qualsiasi momento. La cessazione per qualsiasi ragione, di uno dei contratti comporta la cessazione automatica anche dell'altro per cui il Cliente non ha esercitato il recesso.

Il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare le Condizioni Generali dell'Offerta Vodafone TV comprensiva dell'Abbonamento e del Prodotto come di seguito indicate e di aver preso visione e di accettare espressamente , ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 del c.c i seguenti artt: 5 (Durata), 6 (Utilizzo del servizio), 7 (Pagamenti e Fatturazione), 14 (Pagamenti e fatturazione), 19 (Condizioni del Bundle Vodafone Pass Video + Vodafone TV Mobile).