

CONDIZIONI GENERALI DEI CONTRATTI DI ABBONAMENTO PRIVATI PER IL SERVIZIO DSL E DI CONNETTIVITÀ WIRELESS

1. AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI

Art. 1.1 Condizioni generali

Le presenti condizioni generali di contratto, recependo gli usi commerciali, disciplinano il rapporto derivante dal contratto di abbonamento per la fruizione del servizio DSL e di connettività Wireless di Vodafone Omnitel N.V.. Vodafone Omnitel N.V. (di seguito "Vodafone") è una società soggetta a direzione e coordinamento di Vodafone Group Plc. autorizzata a fornire reti e servizi di comunicazione elettronica ai sensi del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, avente sede legale ad Amsterdam (Olanda) e sede amministrativa in Ivrea (TO), Via Jervis, 13.

Art. 1.2 Definizioni

La disciplina del rapporto si vale delle seguenti definizioni:

Blocco selettivo di chiamate: la prestazione gratuita che consente al Cliente di disabilitare, ovvero abilitare, le chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri;

Carta dei servizi (di seguito, "Carta"): carta del Cliente che definisce gli standard di qualità dei servizi, adottata da Vodafone ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e dell'art. 1 comma 6 lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997 n. 249 e delle delibere in materia di qualità e carte dei servizi dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. La Carta è disponibile presso i punti vendita Vodafone e sul sito www.vodafone.it dove il Cliente potrà reperire anche le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità di Servizio relativa agli indicatori di cui alla delibera AGCOM n. 131/06/CIR e seguenti;

Carta SIM: indica la carta a microprocessore che, identificata attraverso un numero seriale ed inserita nel Modem, consente di fruire del Servizio Wireless. È fornita da Vodafone al Cliente limitatamente alla fruizione del Servizio e/o del Servizio Wireless;

Cliente non professionista o Cliente: indica la persona fisica con cui è concluso il Contratto di Abbonamento, la quale agisce nel rapporto regolato dalle presenti condizioni generali per scopi non riferibili alla propria attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta;

Contratto di abbonamento o Contratto: il contratto, concluso secondo le modalità previste dal successivo art. 2 e regolato dalle presenti condizioni generali, dal Piano Telefonico, dall'Offerta Commerciale e dalla Carta;

Numero fisso provvisorio: numero geografico assegnato al Cliente e configurato sulla Carta SIM attraverso cui sarà abilitata la linea telefonica del Cliente prima del completamento delle procedure tecniche di portabilità del numero fisso e a cui sono trasferite le chiamate ricevute sul numero fisso nei casi in cui, per motivi tecnici, il Servizio DSL risulti temporaneamente indisponibile;

Offerta Commerciale: l'insieme delle condizioni e delle modalità tecniche ed economiche, ivi incluso il Piano Telefonico, offerte da Vodafone ai Clienti per l'erogazione del Servizio;

Piano Telefonico o Piano: indica il profilo tariffario relativo al Servizio e/o al Servizio di Connettività Wireless;

Portabilità del numero fisso (di seguito anche "Portabilità"): prestazione che consente al Cliente che ha richiesto l'attivazione del Servizio di mantenere il proprio numero telefonico quando decide di cambiare fornitore del servizio di telefonia vocale fissa;

Proposta: la proposta di abbonamento che, debitamente completata in ogni sua parte e sottoscritta, il Cliente sottopone a Vodafone secondo quanto previsto al successivo art. 2.1;

Router ADSL: apparato costituito da Modem (Vodafone Station) e VIK (Vodafone Internet Key) che permette la connessione alla rete internet e la fruizione esclusivamente personale del Servizio DSL e del Servizio di Connettività Wireless tramite l'inserimento della Carta SIM. Il Router ADSL costituito da Modem e VIK sono ceduti da Vodafone al cliente a titolo di sconto merce;

Servizio DSL o Servizio: servizio di connettività offerto tramite tecnologia ADSL a banda larga che consente il collegamento veloce alla rete Internet, ad altre reti di comunicazione e di fruire del servizio di telefonia vocale;

Servizio di Connettività Wireless o Servizio Wireless: servizio di connettività a banda larga offerto in tecnologia radio HSPA (super UMTS) Vodafone che consente il collegamento alla rete Internet, ad altre reti di comunicazione e di fruire del servizio di telefonia vocale;

Servizio di Roaming internazionale: il servizio mobile che consente di fruire del servizio di connettività a banda larga in tecnologia radio HSPA tramite VIK quando il Cliente si trova al di fuori del territorio nazionale attraverso la rete di un operatore partner.

Art. 1.3 Efficacia delle Condizioni

Salvo quanto diversamente previsto da disposizioni di legge e dal successivo art. 2.6 del Contratto, le presenti condizioni disciplinano il rapporto contrattuale tra Vodafone ed il Cliente per l'attivazione e fruizione del Servizio e/o del Servizio Wireless e prevarranno su ogni altro diverso accordo e/o pattuizione, in qualunque forma stipulati, che non siano stati approvati espressamente per iscritto da Vodafone.

ART. 2 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO – OGGETTO DEL CONTRATTO - ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 2.1 Proposta

Ai fini della conclusione del Contratto, il Cliente, utilizzando l'apposito modulo fornito nel punto di vendita Vodafone, dovrà sottoporre a Vodafone la Proposta in triplice copia, debitamente completata e sottoscritta. Dal momento in cui la Proposta entra nella sua disponibilità, Vodafone si attiverà per l'attivazione del Servizio e/o del Servizio Wireless.

Art. 2.2 Richiesta di attivazione del Servizio e/o del Servizio Wireless con modalità alternative

Il Cliente potrà richiedere l'attivazione del Servizio e/o del Servizio Wireless, oltre che presso un punto vendita Vodafone, anche mediante compilazione dell'apposito modulo di richiesta online disponibile sul sito www.vodafone.it o tramite altre modalità, quali ad esempio il contatto telefonico a distanza e la successiva registrazione della conversazione telefonica, ai sensi e per gli effetti della Delibera AGCOM 664/06/CONS. A seguito di tale richiesta, il Cliente riceverà da Vodafone presso il domicilio indicato, prima o al più tardi al momento della esecuzione del contratto di fornitura del Servizio e/o del Servizio Wireless, la documentazione cartacea comprensiva delle presenti condizioni generali e la Proposta che il Cliente si obbliga a restituire a Vodafone debitamente compilata e sottoscritta in ogni sua parte.

Nel caso di mancata restituzione della Proposta cartacea debitamente sottoscritta entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla richiesta effettuata con le modalità alternative di cui al presente comma, Vodafone si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e/o il Servizio Wireless e di recedere dal Contratto, fatto salvo il diritto al pagamento dei corrispettivi fino ad allora maturati.

Il Cliente prende atto della circostanza che, nell'ambito del Servizio e/o del Servizio Wireless, alcuni servizi aggiuntivi o supplementari (diversi dall'accesso ad Internet con tecnologia DSL o con tecnologia radio) sono disciplinati da condizioni contrattuali specifiche, che costituiscono parte integrante e sostanziale delle presenti condizioni generali di contratto. Dette specifiche condizioni contrattuali, di seguito "Condizioni particolari di utilizzo", potranno essere rese disponibili presso i punti vendita Vodafone o presso il sito internet www.vodafone.it. L'utilizzo di uno specifico servizio comporta la presa visione e l'integrale accettazione delle condizioni riportate nelle relative Condizioni Particolari di Utilizzo.

Art. 2.3 Identificazione del Cliente

Il Cliente dovrà fornire la prova della propria identità e del proprio domicilio o residenza ed è responsabile della veridicità delle informazioni fornite, riconoscendo inoltre a Vodafone il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio.

Qualora il Cliente che richiede l'attivazione sia un soggetto diverso dal titolare della linea telefonica/servizio di telefonia vocale, potrà sottoscrivere le presenti condizioni generali di contratto, richiedendo a Vodafone l'attivazione del Servizio e/o del Servizio Wireless, esclusivamente in nome e per conto di detto titolare, dal quale dichiara, con la sottoscrizione delle presenti condizioni generali e della Proposta, di aver ricevuto apposita procura.

La mancanza del consenso del titolare dell'utenza telefonica fissa determina l'impossibilità di usufruire del Servizio e/o del Servizio Wireless e di concludere il Contratto senza che alcuna responsabilità possa ascriversi a Vodafone.

In ogni caso il rappresentante e/o il mandatario dell'intestatario dovrà fornire, ove richiesto da Vodafone, la prova dei relativi poteri.

Art. 2.4 Accettazione da parte di Vodafone

Vodafone si riserva il diritto di rifiutare la Proposta qualora il Cliente:

- non fornisca prova adeguata della propria 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. Per il trattamento e la comunicazione di tali informazioni, Vodafone si atterrà alle disposizioni del d.lgs. 30/6/03 n. 196 e successive modifiche;
- risulti civilmente incapace;
- sia stato in precedenza inadempiente a qualsiasi titolo nei confronti di Vodafone;
- risulti iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
- presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali.

Vodafone si riserva la facoltà di subordinare l'accettazione della Proposta ad eventuali limitazioni dell'utilizzo del Servizio e/o del Servizio Wireless, a modalità di pagamento specifiche e, nel caso di Proposta formulata da Cliente inadempiente con riguardo ad altro contratto con Vodafone, al totale adempimento del contratto precedente e/o al rilascio di idonee garanzie bancarie.

Art. 2.5 Perfezionamento del Contratto

La Proposta si intende accettata nel momento in cui Vodafone attiva la Carta SIM necessaria alla fruizione del Servizio e/o del Servizio Wireless. Da quel momento il Contratto si intende concluso e quindi valido ed efficace. In caso di conclusione del contratto a distanza o fuori dai locali commerciali, al Cliente verrà data evidenza dell'avvenuta attivazione del Servizio mediante l'invio di un SMS di conferma sulla numerazione mobile indicata dal Cliente.

Art. 2.6 Modifiche delle Condizioni

Vodafone comunicherà al Cliente per iscritto, mediante Raccomandata A/R oppure insieme alla fattura o al conto telefonico o con le diverse modalità accettate dal Cliente medesimo, eventuali modifiche del Contratto. Il Cliente ha facoltà di recedere senza penali entro trenta giorni dalla comunicazione della modificazione, mediante comunicazione per raccomandata con avviso di ricevimento. Decorso trenta giorni senza che il Cliente abbia dichiarato il recesso, il rapporto proseguirà con l'applicazione della nuova disciplina. Il recesso sarà efficace dalla data di ricevimento da parte di Vodafone della comunicazione di recesso inviata dal Cliente via Raccomandata A/R.

Art. 2.7 Oggetto

Il Contratto ha per oggetto la prestazione da parte di Vodafone del Servizio DSL e/o del Servizio Wireless comprensivi del servizio di telefonia vocale, secondo i termini e le modalità previste dal Piano Telefonico e dall'Offerta Commerciale prescelta. Il Cliente prende atto che l'attivazione del Servizio è, in base alla vigente normativa, subordinata all'interruzione del rapporto contrattuale con eventuali altri operatori che forniscano un servizio DSL sulla stessa linea, ad esclusione dei casi in cui il Cliente non abbia in corso rapporti contrattuali con altri operatori di telecomunicazione né abbia attivo un altro servizio DSL.

Art. 2.8 Attività preparatorie – Requisiti minimi richiesti al Cliente

Ai fini dell'erogazione del Servizio, Vodafone potrebbe dover compiere alcune attività preparatorie necessarie all'installazione degli apparati indispensabili per il funzionamento del Servizio ed effettuare interventi sulla rete di telecomunicazione del Cliente.

Il Cliente assicura in questo caso la disponibilità all'effettuazione di tali interventi e si impegna a concordare con Vodafone le modalità di accesso ai propri spazi e locali da parte di personale autorizzato Vodafone e/o dalla stessa Vodafone appositamente incaricato.

L'attivazione dei Servizi presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti minimi:

- a) impianto telefonico abilitato alla connessione DSL. Il Cliente riconosce ed accetta che la predisposizione tecnica della linea telefonica del Cliente e l'abilitazione della stessa alla connessione con tecnologia DSL è

correntemente effettuata da Telecom Italia (o eventualmente da altri operatori) e, pertanto, non dipende dall'attività di Vodafone.

b) personal computer - il personal computer e l'hardware utilizzati dal Cliente dovranno essere conformi ai requisiti tecnici necessari ai fini della connessione DSL.

Art. 2.9 Attivazione del Servizio

Fintantoché non sarà abilitata la linea telefonica del Cliente alla connessione con tecnologia DSL -previo espletamento di tutte le procedure tecniche a ciò necessarie - e non sarà quindi disponibile il Servizio DSL, il Servizio sarà fornito da Vodafone al Cliente mediante il Servizio Wireless, ovvero mediante accesso radio alla rete HSPA (SUPER UMTS) Vodafone reso disponibile tramite utilizzo del Modem, del VIK e della Carta SIM.

Nelle aree geografiche o comunque in tutti i casi in cui il Servizio DSL sia indisponibile-, il Servizio di connettività verrà reso esclusivamente tramite l'accesso radio garantito dal Servizio Wireless. È facoltà del Cliente richiedere l'attivazione del solo Servizio Wireless anche qualora il Servizio DSL sia disponibile.

Resta inteso che Vodafone non potrà in nessun caso essere chiamata a rispondere di eventuali ritardi o malfunzionamenti relativi all'attività di abilitazione e/o disattivazione della linea telefonica alla connessione con tecnologia DSL, essendo dette attività di esclusiva competenza di Telecom Italia (o eventualmente di terzi operatori).

Il Cliente riconosce ed accetta altresì che 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); essendo del tutto estranea alla prestazione di detta accettazione, Vodafone non potrà essere chiamata a rispondere dell'eventuale mancata attivazione dei Servizi conseguente al rifiuto da parte di Telecom Italia (ed eventualmente da altri operatori) del predetto ordine, fatto salvo il diritto del Cliente di contestare in tutte le sedi a Telecom (o ad altro operatore) l'illegittimità del rifiuto da essa opposto.

In tutti i casi in cui l'ordine di abilitazione da parte di Telecom Italia (ed eventualmente di terzi operatori) venga negato e comunque in tutti i casi in cui Vodafone non sia tecnicamente in grado di attivare il Servizio DSL al Cliente, il Contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta. In tal caso Vodafone restituirà al Cliente l'eventuale importo versato dal Cliente a copertura del costo di attivazione, di cui all'art. 7.2 che segue, e il Cliente dovrà restituire a Vodafone il Router ADSL costituito da Modem e VIK nello stato originario di conservazione entro 30 giorni dalla comunicazione da parte di Vodafone della risoluzione del contratto. Tutte le informazioni sulle modalità di riconsegna del Router ADSL sono disponibili sul sito www.vodafone.it nella pagina di assistenza relativa all'offerta "VODAFONE CASA INTERNET E TELEFONO" oppure chiamando il 190. In caso di mancata restituzione entro il termine sopra indicato, Vodafone avrà diritto di addebitare al Cliente un importo commisurato al valore del Router ADSL, stimato in euro 129.

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 pertanto riconosce ed accetta che, al fine di usufruire del Servizio in questione, deve dare preventiva disdetta di ogni eventuale linea ISDN. Il Cliente riconosce ed accetta che a far data dalla attivazione del Servizio e/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. Il Cliente non potrà altresì utilizzare, sulla medesima linea telefonica su cui vengono attivati i Servizi, servizi di accesso ad Internet a larga banda di altri operatori.

Vodafone fornisce, come prestazione accessoria alla fornitura del Servizio, salvo che il Cliente esplicitamente dichiari di non volersi avvalere di tale possibilità, la prestazione di portabilità, che consente al Cliente di mantenere il proprio numero telefonico anche a seguito del passaggio a Vodafone come previsto dalle Condizioni generali del servizio di portabilità del numero di seguito riportate.

Art. 2.10 Carta SIM

La Carta SIM consegnata al Cliente da Vodafone viene concessa in uso al Cliente e resta di proprietà di Vodafone. In caso di risoluzione per qualunque causa del Contratto, la stessa dovrà essere restituita a Vodafone.

Ove la Carta SIM risulti difettosa, o comunque non idonea all'uso, la stessa sarà riparata o sostituita gratuitamente da Vodafone, salvo che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, negligenza e/o incuria nell'uso o nella conservazione della stessa da parte del Cliente. La garanzia prevista dal precedente paragrafo ha durata di 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione. In qualsiasi momento il Cliente potrà

chiedere il servizio di attivazione di una nuova Carta SIM, ove tecnicamente possibile senza cambio di numero, dietro il corrispettivo previsto dalle condizioni generali in vigore alla data della nuova attivazione. Il Cliente è tenuto a restituire la Carta SIM ove se ne renda necessaria la modifica o la sostituzione per ragioni tecniche od operative. In tal caso, la modifica o la sostituzione vengono eseguite gratuitamente da Vodafone.

Art. 2.11 Modalità d'uso della Carta SIM e di fruizione del Servizio - Uso Personale

Il Contratto ha per oggetto l'uso esclusivamente personale della Carta SIM e la fruizione esclusivamente personale del Servizio e/o del Servizio Wireless. L'uso personale della Carta SIM e la fruizione personale del Servizio e/o del Servizio Wireless sono definiti secondo un profilo standard di traffico che rispetta almeno tre di questi 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.

Il superamento di almeno due di tali parametri è incompatibile con l'uso personale della Carta SIM e con la fruizione personale del Servizio e/o del Servizio.

In caso di superamento di due parametri di cui sopra, Vodafone si riserva di sospendere l'Offerta Commerciale e le promozioni e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di risolvere il Contratto ex art. 1456 c.c. e di adottare ogni altra misura di tutela.

Per la fruizione dei servizi di telefonia vocale nell'ambito del Servizio Wireless il Cliente si obbliga ad utilizzare la Carta SIM esclusivamente all'interno del VIK, a sua volta inserito nel Modem. Il Cliente prende atto ed accetta che il Modem dovrà essere utilizzato unicamente presso l'indirizzo dichiarato dal medesimo nella Proposta di Abbonamento allegata alle presenti condizioni generali.

E' espressamente vietato al Cliente:

- (i) qualsiasi uso difforme della Carta SIM;
- (ii) la collocazione della Carta SIM in apparecchi diversi dal VIK e/o in dispositivi che consentano trasformazione di traffico diretta o indiretta (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, apparati di collegamento tra SIM, apparati di call center, centralini, SIM BOX e simili);
- (iii) qualsiasi utilizzo del Modem al di fuori dell'indirizzo indicato dal Cliente nella Proposta di Abbonamento.

La violazione anche di uno solo dei divieti sub (i), (ii) e (iii) sopra elencati costituisce inadempimento contrattuale del Cliente, con il conseguente diritto di Vodafone di richiedere a titolo di penale per inadempimento contrattuale un importo pari al doppio del Corrispettivo mensile del Servizio, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

L'inadempimento dei divieti di cui al presente articolo comporterà la risoluzione automatica del Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c.

Il Cliente prende atto ed accetta che qualora decida autonomamente di fruire del Servizio Wireless nonostante la disponibilità del Servizio DSL, la navigazione tramite l'utilizzo del VIKK all'interno delle Vodafone Station oppure inserita direttamente nel computer del Cliente verrà tariffata secondo il Piano previsto dall'Offerta commerciale cui il Cliente ha aderito.

Art. 2.12 Divieto di modifica della configurazione del Servizio Wireless

Fatte salve le modifiche alle configurazioni concordate con Vodafone, e' fatto divieto al Cliente di compiere qualsivoglia operazione tecnica volta a modificare la configurazione del Servizio Wireless con particolare riferimento al servizio di telefonia vocale come fornito da Vodafone.

L'inadempimento della presente obbligazione comporterà la risoluzione automatica del Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti.

2.13 Smarrimento furto o manomissione della Carta SIM

Il Cliente è responsabile dell'uso, autorizzato o non autorizzato, della sua Carta SIM da parte di terzi. In tutti i casi di fruizione dei Servizi da parte di terzi mediante la Carta SIM del Cliente, quest'ultimo sarà tenuto al pagamento dei relativi costi secondo il proprio Piano telefonico e le modalità e specifiche di erogazione dei

Servizi prescelti. Il Cliente ha l'onere di dare immediata comunicazione a Vodafone, con qualsiasi mezzo, dell'eventuale smarrimento, del furto o di qualsiasi sospetto di manomissione della Carta SIM. Vodafone potrà richiederne conferma a mezzo di telegramma o di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, corredata di copia della denuncia presentata alle autorità competenti, oppure di autocertificazione ai sensi delle disposizioni vigenti. Ricevuta la comunicazione, Vodafone provvederà nel più breve tempo possibile alla sospensione della Carta SIM.

Sino al ricevimento da parte di Vodafone della segnalazione di smarrimento o di furto o di sospetto di manomissione, resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio ed ogni costo derivante dall'eventuale uso abusivo della Carta SIM smarrita, sottratta o manomessa.

Il Cliente è in ogni caso tenuto al regolare ed integrale pagamento degli importi dovuti a titolo di corrispettivo applicabili per il periodo che va dalla sospensione della Carta SIM, della quale abbia comunicato furto, smarrimento o manomissione, alla consegna di una nuova Carta SIM.

Art. 2.14 Blocco selettivo delle chiamate

Conformemente al decreto ministeriale 2 marzo 2006, n. 145 e alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di sbarramento selettivo di chiamata, 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 tramite chiamata gratuita al Servizio Clienti Vodafone.

Art. 2.15 Chiamate d'emergenza

Il Cliente prende atto ed accetta che per il Servizio Wireless le chiamate ai numeri d'emergenza delle forze dell'Ordine e ai Servizi pubblici di emergenza sono garantite tramite la rete mobile.

Art. 2.16 Utilizzo della VIK in mobilità' – Utilizzo della VIK all'estero: servizio di soglia di spesa del traffico dati all'estero:

Il Cliente prende atto ed accetta che il traffico dati in mobilità' effettuato tramite l'utilizzo della VIK al di fuori della Vodafone Station sarà tariffato secondo l'Offerta Commerciale ed il Piano telefonico scelti dal Cliente.

Qualora il Cliente intenda effettuare traffico dati all'estero utilizzando la VIK, il Cliente può attivare o disattivare il servizio soglia di spesa del traffico dati all'estero in qualsiasi momento e senza vincolo o costo alcuno. Dal 1 luglio 2010, in assenza di una richiesta contraria da parte del Cliente, l'attivazione del servizio di soglia di Spesa del traffico dati all'estero avverrà, come previsto dal Regolamento Europeo (CE) N. 544/2009, in maniera automatica con il valore della soglia fissato in 60 €/mese IVA inclusa, ferma restando la possibilità per il Cliente di disattivare il servizio di soglia di Spesa del traffico dati all'estero in un secondo tempo. Vodafone si riserva la facoltà di offrire al Cliente la possibilità di scegliere la soglia tra ulteriori valori che verranno comunicati nelle forme opportune. I Clienti che avranno attivo il servizio soglia di spesa del traffico dati all'estero verranno avvisati da Vodafone in caso di imminente sospensione del traffico dati all'estero e delle modalità per continuare a fruire del servizio di traffico dati all'estero.

ART. 3 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI VODAFONE

Art. 3.1 Erogazione del Servizio

Vodafone non sarà responsabile per eventuali carenze del Servizio e/o del Servizio Wireless dovute all'errata utilizzazione del medesimo da parte del Cliente.

Parimenti, Vodafone non sarà in ogni caso responsabile del contenuto e delle modalità delle comunicazioni effettuate tramite il Servizio.

Art. 3.2 Limitazioni tecniche del Servizio – Malfunzionamenti – Qualità del Servizio

Il Cliente riconosce ed accetta che:

(i) per il Servizio DSL, la velocità di connessione dipende dalla distanza dalla centrale, dalla qualità del doppino telefonico e dalle caratteristiche del modem utilizzato.

L'effettiva velocità di navigazione e trasmissione dipende dalla capacità e dal grado di congestione della rete, dal server cui ci si collega e dall'eventuale utilizzo del collegamento WiFi.

(ii) per quanto riguarda il Servizio Wireless e quindi la tecnologia radio HSPA (super UMTS), l'effettiva velocità di connessione e navigazione dipende da fattori variabili quali la copertura disponibile

nella zona, la capacità ed il grado di congestione della rete e dai limiti di fruizione del servizio di cui all'art. 15 che segue eventualmente applicati da Vodafone per garantire la qualità del servizio dati a favore di tutti i clienti.

In relazione al collegamento ADSL, nell'apposito documento integrativo alle presenti Condizioni Generali di Contratto, pubblicato sul sito www.vodafone.it e disponibile presso i punti vendita, sono riportati i valori degli indicatori specifici di qualità del servizio previsti dall'art. 8, comma 6, della delibera 244/08/CSP e successive modifiche, 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.

In caso di indisponibilità temporanea del Servizio DSL dovuta a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, a malfunzionamenti e/o guasti di tipo tecnico e/o di rete, il Servizio di connettività verrà fornito al Cliente tramite il Servizio Wireless mediante la tecnologia radio HSPA (super UMTS) e senza onere alcuno a carico del Cliente.

Art. 3.3 Rete di assistenza

Per il miglior utilizzo del Servizio e/o del Servizio Wireless e per la segnalazione di eventuali guasti e/o malfunzionamenti, Vodafone assicura al Cliente l'assistenza tramite la propria rete sul territorio nazionale accessibile telefonicamente tramite il numero gratuito 190.

Art. 3.4 Modifica e sospensione del Servizio

Nel rispetto degli obblighi previsti dalla vigente disciplina, Vodafone può modificare le caratteristiche tecniche del Servizio e/o del Servizio Wireless per esigenze tecniche e/o organizzative ovvero per causa di guasti o di manutenzione straordinaria.

Vodafone informerà il Cliente in modo opportuno di eventuali sospensioni e/o limitazioni durature del Servizio e/o del Servizio Wireless.

Vodafone potrà sospendere in ogni momento il Servizio e/o il Servizio Wireless, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione dei Servizi di Vodafone o di altri operatori, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate.

Art. 3.5 Forza Maggiore

Vodafone non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente nei casi di forza maggiore.

Costituiscono casi di forza maggiore gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di Vodafone, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, inadempienze o inefficienze di altri gestori di telecomunicazioni, attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare, limitazioni legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, proibizioni, mobilitazioni, sommosse, guerre, epidemie, e, purché siano su base nazionale, scioperi, turbative industriali, mancanza di materie prime, energia, trasporti, o altri simili eventi.

Art. 3.6 Limitazioni di responsabilità

Nessuna responsabilità nei confronti del Cliente connessa alla mancata o difettosa erogazione del Servizio e/o del Servizio Wireless è imputabile a Vodafone nei seguenti casi:

- imperfetta trasmissione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli;
- eventuali carenze del Servizio e/o del Servizio Wireless dovute all'errata utilizzazione dei medesimi da parte del Cliente, al cattivo funzionamento del Modem e/o dei suoi accessori;
- mancato funzionamento della Carta SIM o del relativo adattatore, qualora essi vengano utilizzati in un Modem non omologato o non abilitato e/o modificato irregolarmente;
- forza maggiore: costituiscono casi di forza maggiore eventi al di fuori del ragionevole controllo di Vodafone, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, 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.

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

ART. 4 OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ E FACOLTÀ DEL CLIENTE

Art. 4.1 Utilizzo del Servizio

Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare il Servizio e/o il Servizio Wireless a fini e/o con modalità illeciti o che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti e manterrà indenne Vodafone da ogni utilizzazione illecita propria o di altri. Vodafone si riserva pertanto il diritto di risolvere il presente contratto in qualsiasi momento con un preavviso di 30 (trenta) giorni, qualora riscontri, a proprio insindacabile giudizio, un inadempimento in tal senso da parte del Cliente.

Il Cliente dovrà garantire l'osservanza della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196).

Art. 4.2 Modifica dei dati del Cliente

Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a Vodafone ogni cambiamento dei dati relativi al proprio domicilio ai fini della fatturazione. Tutte le comunicazioni inviate da Vodafone all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si representeranno da questi conosciute.

Qualora il Cliente abbia indicato nella Proposta o successivamente un indirizzo per la spedizione della fattura e del conto telefonico diverso da quello del domicilio, tutte le comunicazioni di cui sopra verranno validamente effettuate all'indirizzo indicato.

Art. 4.3 Elenco Abbonati

Il Cliente ha facoltà di chiedere che i dati personali che lo riguardano siano riportati negli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi. La disciplina della pubblicazione dei dati è stabilita dal d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259, dalle delibere AGCOM nn. 36/02/CONS e 180/02/CONS, dal d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali, fatte salve successive modifiche o integrazioni.

Art. 4.4 Corrispettivo del Servizio

Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti a titolo di corrispettivo del Servizio e/o del Servizio Wireless, le cui voci sono specificate all'art. 7.2 che segue, secondo quanto specificato nel successivo art. 8.

ART. 5 SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE E SERVIZIO INTERNET

Art. 5.1 Telefonia vocale

Tramite il servizio di telefonia vocale, il Cliente fruisce del servizio di telefonia fornitogli da Vodafone secondo le condizioni tecniche ed economiche del Piano e dell'Offerta Commerciale prescelta.

In attesa della Portabilità del numero, il servizio di telefonia vocale viene fornito da Vodafone mediante un Numero fisso provvisorio.

Art. 5.2 Servizio Internet

Il servizio di accesso a Internet è il servizio di comunicazione elettronica che consente agli apparecchi di comunicare con i sistemi connessi alla rete Internet secondo quanto descritto nell'Offerta Commerciale.

Art. 5.3 Servizio di accesso ad internet da postazione fissa

In relazione al Servizio, il Cliente potrà reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità di Servizio relativa agli indicatori di cui alla delibera AGCOM n. 131/06/CIR e seguenti presso il sito internet www.vodafone.it.

ART. 6 SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA - MAIL

Art. 6.1 Oggetto

Il Servizio di posta elettronica consiste nella messa a disposizione da parte di Vodafone di una casella di posta elettronica secondo le condizioni tecniche ed economiche opportunamente comunicate al Cliente.

Art. 6.2 Accesso

Le caselle di posta elettronica sono ospitate su apparato di proprietà di terzi. Il Cliente accede alle caselle tramite web o client di posta elettronica giudicati compatibili.

Art. 6.3 Modalità di utilizzo

Il Cliente utilizzerà le caselle di posta elettronica a norma delle istruzioni comunicate da Vodafone.

Art. 6.4 Responsabilità per i contenuti veicolati e pubblicati

Vodafone non si assume alcuna responsabilità in merito all'utilizzo illecito o non corretto da parte del Cliente, del Servizio di Posta Elettronica, nonché delle caselle di posta elettronica e del contenuto dei messaggi inviati e ricevuti.

Art. 6.5 Durata

La casella di posta è strettamente collegata al Contratto ed ha pari durata e verrà pertanto disattivata in caso di risoluzione del Contratto per qualsiasi motivo intervenuto.

Art. 6.6 Fatturazione via email

Qualora sia attivo il servizio di fatturazione via mail, l'ultima fattura emessa a seguito della disattivazione del servizio verrà inviata tramite posta ordinaria.

ART. 7 PIANO, OFFERTA COMMERCIALE E CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

Art. 7.1 Piano Telefonico

Il corrispettivo del Servizio e/o del Servizio Wireless oggetto del Contratto sarà calcolato in conformità al Piano e all'Offerta Commerciale di volta in volta disponibili al momento dell'adesione del Cliente ed alle condizioni economiche applicate al Servizio e/o al Servizio Wireless opportunamente comunicate al Cliente. Piano e/o offerta Commerciale sono indicati nella Proposta. Nel Piano potranno essere specificate le tipologie di connessioni e di chiamate alle quali è abilitato il Servizio e/o il Servizio Wireless e le eventuali restrizioni. Saranno altresì a carico del Cliente tutte le imposte e tasse previste dalla legislazione vigente.

Art. 7.2 Corrispettivo

Il corrispettivo del Servizio e/o del Servizio Wireless erogato da Vodafone è costituito dalle seguenti voci, che potranno variare a seconda del Piano, dell'Offerta Commerciale e delle condizioni economiche applicabili:

- un importo forfetario a copertura del costo di attivazione, delle operazioni di attivazione della linea e di fornitura del Servizio e/o del Servizio Wireless;
- • l'eventuale corrispettivo delle connessioni e/o delle chiamate effettuate; l'eventuale corrispettivo per l'utilizzo del VIK per il traffico dati in mobilità o effettuato in Roaming Internazionale;
- il corrispettivo mensile per la fruizione del Servizio e/o del Servizio Wireless, se previsto.

ART. 8 PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO

Art. 8.1 Fatture

Il corrispettivo del Servizio e/o del Servizio Wireless sarà addebitato al Cliente mediante l'invio per posta ordinaria o per posta elettronica di fatture in esemplare unico con cadenza bimestrale. La fattura si intende ricevuta decorsi 10 (dieci) giorni dalla sua spedizione.

Oltre alle indicazioni prescritte dalla normativa vigente, le fatture indicheranno:

- il numero di fattura;
- la data di emissione, il periodo di riferimento e la data di scadenza;
- i singoli elementi del corrispettivo indicati al precedente art. 7.2;
- le imposte e tasse previste dalla normativa vigente;

- le spese postali per l'invio della fattura, secondo quanto previsto dal Piano Telefonico applicabile;
- eventuali accrediti a favore del Cliente.

Vodafone terrà a disposizione del Cliente, presso i propri uffici, la documentazione concernente le connessioni e le chiamate effettuate per un periodo di 4 (quattro) mesi dall'ultima fattura comunicata.

Vodafone, a richiesta del Cliente, indicherà in ciascuna fattura il dettaglio delle connessioni e delle chiamate fatturate alle condizioni previste dal Piano e dall'Offerta Commerciale prescelta.

In caso di richiesta del servizio di invio della fattura per posta elettronica il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità dell'indirizzo di posta elettronica comunicato ed esonera Vodafone da responsabilità per il suo utilizzo improprio derivante, a titolo esemplificativo, dall'accesso non autorizzato di terzi all'indirizzo stesso.

Art. 8.2 Termine e modalità di pagamento

Il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine ivi disposto. Il pagamento dovrà avvenire tramite versamento su conto corrente postale, addebito diretto in conto corrente bancario, a mezzo carta di credito, tramite bollettino postale ovvero con le altre modalità specificamente indicate da Vodafone. Le fatture dovranno essere pagate per intero. In caso contrario saranno considerate insolute a tutti gli effetti. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dal successivo art. 8.4.

Art. 8.3. Pagamento con carta di credito o con addebito diretto su conto corrente bancario/postale (RID)

Qualora il Cliente abbia scelto come modalità di pagamento l'addebito su Carta di Credito, il Cliente autorizza Vodafone ad addebitargli, in via continuativa e salvo buon fine, gli importi indicati in fattura sulla Carta di Credito indicata o altra Carta emessa in sostituzione della stessa.

Il Cliente prende atto che la presente autorizzazione permanente di addebito comporta l'impegno di comunicare con immediatezza a Vodafone i seguenti eventi:

- variazione della data di scadenza della Carta di Credito;
- variazione del numero della Carta di Credito;
- venir meno del rapporto contrattuale che disciplina il possesso e l'uso della Carta di Credito.

Prende atto inoltre che l'autorizzazione non è esclusivamente riferita alla Carta di Credito suindicata, ma si applicherà alle eventuali Carte di Credito che dovessero essere emesse e comunicate a Vodafone in sostituzione della Carta di Credito sopra indicata.

Qualora il Cliente abbia scelto come modalità di pagamento l'addebito diretto su conto corrente bancario/postale (RID), il Cliente autorizza Vodafone ad addebitargli, in via continuativa e salvo buon fine, gli importi indicati in fattura sul conto corrente indicato, o su altro conto corrente successivamente comunicato a Vodafone.

Il Cliente prende atto che la presente autorizzazione permanente di addebito comporta l'impegno di comunicare con immediatezza a Vodafone i seguenti eventi:

- variazione delle coordinate bancarie (IBAN)
- estinzione del conto corrente bancario/postale.

Prende atto inoltre che l'autorizzazione non è esclusivamente riferito alle coordinate bancarie sopra indicate, ma si applicherà alle eventuali nuove coordinate bancarie successivamente comunicate a Vodafone in sostituzione.

Il Cliente prende altresì atto che Vodafone si riserva il diritto di recedere in ogni momento dal presente accordo a seguito di:

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

Art. 8.4 Mancato pagamento delle fatture

Nel caso di mancato pagamento entro 15 (quindici) giorni dal termine indicato in fattura, Vodafone avrà la facoltà di sospendere integralmente il Servizio impedendo le connessioni, il ricevimento e l'effettuazione delle chiamate.

Nel caso di mancato pagamento entro 45 (quarantacinque) giorni dal medesimo termine, Vodafone potrà risolvere unilateralmente e di diritto, il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., decorsi 10 (dieci) giorni dal preavviso comunicato al Cliente a mezzo di lettera raccomandata, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati e del materiale consegnato al Cliente.

I termini sopra indicati sono ridotti rispettivamente a 7 (sette), e 30 (trenta) giorni nel caso di mancato pagamento della prima fattura.

Per gli importi non pagati, Vodafone potrà rivalersi sulle somme eventualmente anticipate dal Cliente a titolo di anticipo sulle chiamate di cui al successivo art. 8.6. Sugli importi non pagati alla loro scadenza sarà addebitato al Cliente un'indennità di mora nella misura del tasso effettivo globale medio, determinato trimestralmente, ai sensi della L. 108/96, con Decreto del Ministero del Tesoro, aumentato del cinquanta per cento.

Art. 8.5 Reclami e procedure di conciliazione

Tutte le comunicazioni a Vodafone debbono essere indirizzate al Servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 – 10015 IVREA.

Eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il Servizio e/o per il Servizio Wireless dovranno essere inoltrati a Vodafone entro 4 mesi dalla data di ricezione del conto telefonico, tramite lettera 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 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Vodafone compenserà con il primo conto telefonico successivo gli importi non dovuti.

Il Cliente può proporre reclamo secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente, disponibile presso qualsiasi Punto vendita Vodafone e presso il sito internet www.vodafone.it.

Ai sensi di quanto disposto dalla delibera AGCOM n. 182/02/CONS, come modificata dalla delibera AGCOM n. 173/07/CONS, il cliente può accedere alle procedure di conciliazione predisposte presso i Co.Re.Com e le Camere di Commercio.

Art. 8.6 Anticipo sulle Chiamate. Garanzie.

Vodafone si riserva il diritto di richiedere un importo, non produttivo di interessi, pari al presumibile valore economico dell'uso del Servizio da parte del Cliente nel periodo di riferimento della fattura, a titolo di anticipo sulle chiamate e/o a garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente.

In caso di irregolarità e/o ritardi nei pagamenti oltre a quanto previsto al precedente art. 8.4, Vodafone avrà diritto di richiedere al Cliente un adeguamento dell'importo così versato. Il Cliente ha l'obbligo di versare tale importo entro 10 giorni dalla richiesta.

All'atto della risoluzione o cessazione del Contratto per qualunque motivo, e a condizione del completo versamento da parte del Cliente delle somme dovute a Vodafone, ivi comprese quelle spettanti ai gestori esteri per il traffico internazionale, Vodafone provvederà a restituire al Cliente le somme versate a titolo di anticipo sulle Chiamate entro 90 (novanta) giorni dalla risoluzione o cessazione del Contratto.

Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo nei confronti del Cliente, Vodafone potrà rivalersi sulle suddette somme.

ART. 9 ASSISTENZA AL CLIENTE

Vodafone si impegna a fornire assistenza al Cliente durante tutto il periodo nel quale il Servizio e/o il Servizio Wireless risulti attivo provvedendo al ripristino dello stesso in caso di malfunzionamenti o interruzioni imputabili a Vodafone.

ART. 10 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.

ART. 11 ALTRI CASI DI SOSPENSIONE DELLA PRESTAZIONE E DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Art. 11.1 Sospensione e risoluzione da parte di Vodafone

Fatto salvo quanto espressamente previsto nei precedenti articoli, Vodafone può sospendere il Servizio qualora il Cliente utilizzi un Modem difettoso o non omologato o usi la Carta SIM e/o il Modem in modo difforme da quanto previsto dalle presenti Condizioni.

ART. 12 DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

Art. 12.1. Durata

Il Contratto ha la durata di 24 (ventiquattro) mesi, con rinnovo tacito della medesima durata e così di seguito.

Art. 12.2 Disdetta

Vodafone ha facoltà di comunicare disdetta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento con preavviso minimo di 60 (sessanta) giorni prima della scadenza.

Art. 12.3 Recesso

Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento, dandone comunicazione a Vodafone mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Il recesso sarà efficace entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della lettera raccomandata fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.

Nel caso in cui il Cliente decida di recedere dal contratto prima della scadenza dello stesso, Vodafone potrà richiedere al Cliente un contributo per la disattivazione di importo fisso di euro 40 (quaranta/00) per il ristoro dei costi sostenuti a seguito del recesso anticipato. Oltre al contributo per la disattivazione di cui al paragrafo che precede, nel caso in cui il Cliente decida di recedere dal contratto prima della scadenza dei primi 24 (ventiquattro) mesi di durata, Vodafone potrà chiedere al Cliente un contributo per il recesso anticipato di 129 euro (centoventinove/00) commisurato al valore del Router ADSL ceduto da Vodafone in sconto merce senza il pagamento di alcun corrispettivo. 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 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; qualora invece il Cliente notifichi a Vodafone in forma scritta l'intenzione di riattivare unicamente il proprio numero telefonico con Telecom Italia, Vodafone inoltrerà a Telecom Italia la relativa richiesta.

In caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità del Servizio di accesso ad internet di cui al precedente art. 3.2 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.

Il Cliente prende atto ed accetta che Vodafone non effettua il servizio di trasloco della linea telefonica e che in caso di trasferimento della linea telefonica presso un indirizzo diverso da quello comunicato dal Cliente e presso il quale fruisce del Servizio e/o del Servizio Wireless, il Cliente dovrà recedere dal presente Contratto e sottoscrivere un nuovo Contratto per l'attivazione di una nuova linea telefonica presso il nuovo indirizzo.

ART. 13 USO IMPROPRIO DEL SERVIZIO

Il Servizio è fornito da Vodafone per l'uso esclusivo del Cliente che adotterà ogni cautela affinché i terzi non utilizzino il Servizio e/o il Servizio Wireless per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti. Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo a qualunque titolo del Servizio e/o del Servizio Wireless a soggetti da lui non autorizzati.

ART. 14 TRAFFICO ANOMALO E CORRETTO UTILIZZO DEL SERVIZIO

14.1 Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio e/o il Servizio Wireless secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri si impegna a tenere indenne Vodafone da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri.

Anche al fine di prevenire tali comportamenti e di preservare la velocità e la continuità del Servizio, in caso di effettuazione di un volume di traffico anomalo, per direttrice o volumi, rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente e indipendentemente dalle previsioni specifiche previste dal Piano Telefonico o dall'Offerta Commerciale prescelta, Vodafone si riserva il diritto di

(i) sospendere, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, il Servizio, ovvero di intervenire sui livelli di qualità della prestazione di connettività anche tramite interventi di limitazione della velocità di navigazione, ulteriori rispetto a quelli previsti al successivo art. 15. La sospensione potrà essere totale o parziale. Gli interventi sopra descritti sono facoltativi e non costituiscono dunque oggetto di un obbligo di Vodafone verso il Cliente.

Vodafone conserva pertanto il diritto di pretendere il pagamento del traffico effettuato dal Cliente, indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato.

(ii) comunicare la sostituzione del Piano sottoscritto con altro di tipo diverso. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza l'applicazione di penali.

Prima della sospensione del Servizio o della sostituzione del Piano, Vodafone contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del traffico anomalo.

Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente, Vodafone avviserà tempestivamente il Cliente mediante messaggio telefonico. In ogni caso il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da Vodafone.

In caso di ripetuto e persistente utilizzo illecito, abusivo o improprio dei Servizi, Vodafone potrà risolvere il Contratto ex art. 1454 c.c., previa diffida ad adempiere da comunicare al Cliente con un preavviso di 15 giorni a mezzo di lettera raccomandata. **14.2** Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nella fruizione del Servizio e/o del Servizio Wireless, rispettando le modalità ed i limiti dell'Offerta Commerciale e delle promozioni ed astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione del Servizio e/o del Servizio Wireless, dell'Offerta Commerciale e delle promozioni, come, a titolo di esempio, avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico nei casi in cui ciò non sia conforme alle condizioni dell'Offerta Commerciale sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di accredito del traffico. In caso di inadempimento a quanto previsto nel presente paragrafo, Vodafone si riserva di sospendere l'Offerta Commerciale ed eventuali promozioni e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di risolvere il Contratto e di adottare ogni altra misura di tutela, ivi comprese le misure previste nelle presenti Condizioni Generali di Contratto.

14.3 Le disposizioni dei paragrafi 14.1 e 14.2 che precedono si applicano anche in caso di utilizzo del VIK in mobilità'.

ART. 15 LIMITI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO e del SERVIZIO WIRELESS

Al fine di evitare fenomeni di congestione della rete e di garantirne l'integrità, consentendo l'accesso contemporaneo da parte di tutti i Clienti ai servizi di connettività, Vodafone si riserva la facoltà di effettuare verifiche statistiche sull'utilizzo del Servizio e del Servizio Wireless e di introdurre, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai Servizi da parte dell'intera comunità degli utenti. A tal fine potranno essere predisposti interventi di limitazione della velocità di connessione (c.d. traffic shaping) in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es.: peer-

to-peer, file sharing, ecc.). I dettagli sulle misure tecniche applicate alle singole Offerte Commerciali e ai singoli Piani Telefonici e tutte le altre informazioni aggiornate sulla tipologia di interventi messi in atto da Vodafone sono disponibili sul sito internet all'indirizzo www.vodafone.it in corrispondenza delle sezioni dedicate alle Offerte Commerciali e ai Piani Telefonici proposti.

ART. 16 DISCIPLINA RESIDUALE DEL RAPPORTO

Per tutto quanto non previsto dalle presenti condizioni generali, né da norme di legge o di regolamento, si applicheranno le disposizioni del Codice Civile relative al contratto di somministrazione.

ART. 17 COMUNICAZIONI

Art. 17.1 Servizio Clienti Vodafone

Tutte le comunicazioni a Vodafone debbono essere indirizzate al Servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 -10015 IVREA. Ove il Cliente dichiara di essere titolare di un indirizzo di posta elettronica, Vodafone potrà compiere ogni comunicazione al Cliente attraverso e-mail. La comunicazione si presume conosciuta dal Cliente al momento in cui risulta pervenuta al suo indirizzo elettronico.

Il Cliente garantisce la piena ed esclusiva titolarità dell'indirizzo di posta elettronica, ed assume ogni responsabilità per qualsiasi eventuale accesso od abuso da parte di terzi non autorizzati.

Art. 17.2 Documenti elettronici

Salvo prova contraria, nei rapporti tra Cliente e Vodafone i documenti, anche in forma elettronica, prodotti dai sistemi informatici Vodafone fanno piena prova di ogni fatto inerente al Contratto.

ART. 18 DATI PERSONALI

I dati personali del cliente sono trattati da Vodafone nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196), in conformità con le informative rese disponibili al Cliente e secondo i consensi da quest'ultimo manifestati. Sarà cura di Vodafone provvedere al tempestivo aggiornamento delle informative presso i Punti vendita Vodafone, il Servizio Clienti Vodafone e sui propri siti internet.

ART. 19 DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Nel caso in cui il presente Contratto sia stipulato fuori dai locali commerciali o attraverso tecniche di comunicazione a distanza ai sensi del d. lgs. 6 settembre 2005 n. 206 in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 64 e seguenti e nei limiti previsti dall'art. 55 del medesimo codice del consumo, si informa il Cliente che potrà esercitare il diritto di recesso senza corrispondere alcun contributo di disattivazione dandone comunicazione al Servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 109-14100 ASTI mediante invio di lettera raccomandata A/R entro 10 giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto. In caso di esercizio del diritto di ripensamento, il Cliente si impegna a restituire il Router ADSL a Vodafone entro e non oltre 30 giorni dalla data di consegna presso il proprio domicilio del medesimo nello stato originario di conservazione. Tutte le informazioni circa le modalità di riconsegna del Router ADSL sono disponibili sul sito www.vodafone.it nella pagina di assistenza relativa all'offerta "VODAFONE CASA INTERNET E TELEFONO" oppure chiamando il 190..

In caso di mancata restituzione entro il termine sopra indicato, Vodafone avrà diritto di addebitare al Cliente un importo commisurato al valore del Router ADSL, stimato in euro 129.

CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO

Articolo 1. Caratteristiche generali del servizio

Il servizio di portabilità del numero consente al Cliente di scegliere Vodafone quale operatore fornitore del numero di rete fissa, mantenendo il proprio numero 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 Omnitel N.V., società soggetta a direzione e coordinamento di Vodafone Group Plc. 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. 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 art.4.

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 fruito 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 recipient 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 recipient già pervenuta al operatore di provenienza ed evasa o in corso di evasione ma con data di sottoscrizione più recente. In tutti i casi in cui l'operatore di provenienza evidenzia 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 imputabili al 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 altresì altri servizi informativi gratuiti.