



Condizioni Contrattuali del servizio

Internet a Casa

Ciao, qui trovi le Condizioni Generali che regolano i servizi Internet a Casa. Ricorda che questo documento è essenziale per avere tutti i dettagli e le informazioni sul servizio che hai sottoscritto. Consultale come preferisci, in questa pagina trovi già alcune pillole informative che puoi sempre approfondire nella sezione dedicata.

1

ELEMENTI DEL CONTRATTO

Pag. 2

Il tuo contratto è formato da diversi documenti, tra cui questo che stai per leggere, il modulo che firmi e il riepilogo dell'offerta che ricevi via mail in cui trovi tutti i costi che dovrai sostenere. Il tuo contratto ha una durata iniziale di 24 mesi e si rinnova automaticamente a tempo indeterminato.

2

IL SERVIZIO IN BREVE

Pag. 3

Hai acquistato il servizio Internet a Casa con la migliore tecnologia disponibile al tuo indirizzo (ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame): riceverai la Vodafone Station e una SIM per navigare anche fuori casa. Puoi utilizzare il Servizio solo per un uso personale.

3

FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Pag. 4

Ti inviamo via mail o via posta il conto telefonico con le somme da pagare. Puoi pagare con addebito diretto su carta di credito, conto corrente o bollettino postale. Se dovessi pagare in ritardo o non pagare potremmo sospendere il servizio e risolvere il contratto.

4

RECLAMI

Pag. 6

Se hai un problema con noi puoi sempre contattarci, fare un reclamo formale o fare un reclamo sugli importi che trovi nel conto telefonico entro 45 giorni da quando lo ricevi.

5

MODIFICHE AL CONTRATTO

Pag. 7

Puoi sempre chiedere di cambiare la tua offerta. In alcuni casi, potremmo doverla modificare unilateralmente. Riceverai una comunicazione nel conto telefonico almeno 30 giorni prima della modifica e potrai recedere o cambiare operatore gratuitamente entro 60 giorni.

6

RECESSO E DISDETTA

Pag. 8

Puoi cambiare operatore o recedere in qualunque momento, gestiremo la tua richiesta entro 30 giorni. Se cambi operatore o recedi entro i primi 24 mesi, potrebbero esserci dei costi da sostenere in base alla tua offerta.

Se non trovi le informazioni che cerchi, scegli il modo più comodo per contattarci:

Chiama il 190 o visita il nostro sito www.vodafone.it/portal/Privati/contattaci



1. ELEMENTI DEL CONTRATTO

Il contratto è formato da:

- Condizioni contrattuali (questo documento)
- Condizioni dell'offerta e delle opzioni e promozioni scelte come sintetizzato nel Riepilogo Offerta che ricevi via mail, dove troverai indicati i costi
- Condizioni degli eventuali servizi accessori scelti
- Carta del Cliente, che disciplina principi e standard di qualità dei servizi offerti da Vodafone

1.1 Come si forma il contratto

Ecco i requisiti e i passi necessari per firmare il contratto e attivare il servizio scelto

- Sei un **consumatore residenziale**¹ e la tua zona è coperta da una delle tecnologie di rete fissa disponibili.
- Compila il **modulo di attivazione** del servizio (di persona oppure a distanza via telefono o internet)
- Nel modulo di richiesta scegli **offerta, opzioni e servizi** accessori
- Vodafone fa le verifiche e se è tutto ok attiva il servizio e la SIM
- Il contratto si perfeziona e **puoi utilizzare** il servizio



Condizioni per accettare la richiesta

Prima di accettare la tua richiesta di attivazione del servizio, Vodafone:

- Valuta la tua affidabilità creditizia, usando dati che provengono da alcune **banche dati**²
- Può chiedere di **interrompere** eventuali **contratti** con **altri operatori** che forniscono gli stessi servizi sulla stessa linea
- Può chiedere **idonee garanzie bancarie**, di usare uno **specifico metodo di pagamento** (carta di credito o domiciliazione bancaria) l'adempimento di eventuali precedenti obblighi nei confronti. In questo caso Vodafone può chiedere alla tua banca se i dati che hai fornito sono corretti e può comunicare alle società Selecta Digital S.p.A e Intesa Sanpaolo S.p.A l'IBAN e il codice fiscale per le verifiche

Vodafone **può rifiutare** la richiesta se:

- Per qualche motivo tecnico il Servizio non può essere attivato
- Entro 30 giorni dalla firma non fornisci prova della tua identità, di domicilio o residenza, o di essere rappresentante o mandatario di un'altra persona e con quali poteri
- Sei dichiarato civilmente incapace da un'autorità pubblica
- Non hai rispettato ogni obbligo precedente anche per servizi offerti da Vodafone con marchi diversi
- Non fornisci le garanzie previste
- Risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sei sottoposto a procedure esecutive, a fallimento o simili o risultati in violazione delle norme che regolano rapporti con le banche

1.2 Quanto dura il contratto

Il contratto ha una durata iniziale di **24 mesi**, poi prosegue a **tempo indeterminato** a meno che:

- Non dai **disdetta**³ almeno 30 giorni prima della scadenza
- Vodafone non dà **disdetta**⁴ almeno 60 giorni prima della scadenza

Puoi recedere anche prima della scadenza dei 24 mesi ma ci sono dei **costi**⁵.

Le eventuali opzioni o servizi accessori che hai scelto si rinnovano automaticamente ogni mese, salvo disattivazione.

Puoi richiedere anche un contratto con durata iniziale di 12 mesi: anche in questo caso valgono le stesse regole.



¹Consumatore residenziale

Vuol dire che sei una persona fisica che risiede in una abitazione privata di cui sei proprietario o affittuario



²Banche dati usate da Vodafone

- Società private autorizzate a verificare i rischi creditizi e il controllo delle frodi;
- Registri pubblici che contengono informazioni su protesti, pignoramenti sequestri, ipoteche o altri fatti rilevanti dati statistici derivati dagli archivi Vodafone
- Dati statistici derivati dagli archivi Vodafone



³Disdetta da parte tua

Trovi tutte le informazioni modalità per inviare la disdetta art. 6.3



⁴Disdetta da parte di Vodafone

Trovi tutte le condizioni di disdetta consultando l'art. 6.5



⁵Costi di recesso anticipato

23 euro di costo di disattivazione o di 15 euro per la migrazione, e la parte del costo di attivazione ancora non pagata. Trovi tutte le informazioni relativo al recesso art. 6.3.



2. IL SERVIZIO IN BREVE

Il servizio Internet a Casa offre voce e internet attraverso la **rete fissa**, a cui puoi collegare la Vodafone Station o un tuo modem. A seconda delle possibilità tecniche, la rete può essere:

- ADSL (FTTE, solo rame);
- Fibra mista a rame (FTTC);
- Fibra (FTTH)

Per sapere con quale tecnologia ti puoi connettere, vai sulle pagine prodotti del sito e verifica a che velocità la rete Vodafone arriva a casa tua.

Inoltre ti diamo una **SIM dati** e, se prevista nell'offerta, una Vodafone Internet Key per navigare in mobilità.

Con la SIM dati puoi navigare:

- Subito in attesa che la rete fissa sia attivata
- Con qualsiasi dispositivo anche fuori casa

2.1 Come Vodafone gestisce il servizio

Vodafone fornisce il servizio in base alle migliori soluzioni tecniche e di rete disponibili alla data di richiesta di attivazione e le può via via aggiornare.

Ad ogni modo per garantire al meglio funzionamento, la sicurezza e la **gestione del traffico**¹, Vodafone può mettere dei limiti all'uso intensivo della rete, limitando la velocità di connessione sulle applicazioni più pesanti e che utilizzano più dati.

In questo caso Vodafone comunque garantisce sempre una disponibilità di velocità sufficiente per la semplice navigazione e per la posta elettronica.

Sul sito, nella sezione "Per il consumatore" trovi le caratteristiche tecniche minime del servizio.

Vodafone applica il Regolamento europeo "**Digital Services Act**"². Se richiesto dalle autorità competenti Vodafone può:

- Intervenire sul traffico dati per vietare l'accesso ai contenuti illegali o per rimuoverli;
- Bloccare il traffico dati indirizzato verso contenuti illegali.

Vodafone non è responsabile se:

- A causa di black-out il servizio non è disponibile, comprese le chiamate di emergenza
- L'imperfetta ricezione e trasmissione è provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche, ostacoli
- Non usi in modo corretto i servizi e le apparecchiature fornite
- Usi la SIM in un apparato non omologato o modificato irregolarmente
- Si verificano **guasti** per eventi di **forza maggiore** o di **caso fortuito** o guasti che richiedono una manutenzione straordinaria. Se questi casi dipendono da fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Vodafone può sospendere i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso e non è responsabile di perdite o danni che puoi subire sospendere i servizi, del tutto o in parte, anche senza preavviso e non è responsabile di perdite o danni che puoi subire

2.2 Come si attiva il servizio

Se tutti i **requisiti tecnici**³ lo permettono, il servizio è attivato:

Per ADSL (FTTE) e Fibra mista rame (FTTC)

- **Se hai già** una linea attiva ricevi la Vodafone Station e la SIM e procedi da solo all'installazione
- **Se non hai già** una linea attiva, fissi un appuntamento con il tecnico che connette i cavi; poi ti arrivano la Vodafone Station e la SIM e procedi da solo all'installazione.

Per la fibra (FTTH): fissi un **appuntamento con il tecnico**⁴ per tutte le installazioni.

2.3 Come si usa il servizio

Per utilizzare correttamente il servizio devi:

- Farne solo un uso personale e secondo buona fede e correttezza, rispettando il contratto
- **Fare interventi** su modem o tecnologia solo se autorizzato da Vodafone
- **Informare** Vodafone **di ogni variazione** che riguarda i tuoi **dati**, tramite area personale del sito o chiamando il 190



¹Gestione del traffico

Trovi i dettagli su come Vodafone gestisce il traffico sul sito www.vodafone.it, area "Per il Consumatore", Sezione "Carta del Cliente" e consultando le informazioni tecniche e le singole offerte.



²Regolamento europeo "Digital Services Act" (Reg. UE 2022/2065):

Puoi trovare tutte le informazioni utili direttamente a questo link voda.it/dsa, oppure sul sito www.vodafone.it, Area "Per il Consumatore", "Sezione " "Digital Services Act".



³Requisiti tecnici

Per esempio se Telecom non concede l'uso del cavo in rame



⁴Appuntamento con il tecnico

Prendi appuntamento direttamente in negozio se stai acquistando in loco, altrimenti ti contattiamo noi



Se non rispetti queste avvertenze, Vodafone **può interrompere** del tutto o in parte i servizi, disattivare l'offerta e/o risolvere il contratto. Dovrai **comunque pagare quanto dovuto** fino a quel momento.

La **Vodafone station** (se la usi):

- Ti è data sotto forma di sconto e per questo non hai costi
- Puoi restituirla gratuitamente se non vuoi più usarla, in caso di recesso o disattivazione (istruzioni sulla restituzione su vodafone.it)
- Devi restituirla se il servizio non viene attivato o in caso di ripensamento
- Se ti è stata data da un partner di Vodafone, per la gestione e la restituzione contatta il partner
- Ha una **garanzia di 24 mesi** a partire dalla data di consegna. Se non è possibile la riparazione o la sostituzione, come previsto dalla legge hai diritto a uno sconto o alla risoluzione del contratto. Puoi ricevere le informazioni per la riparazione o la sostituzione chiamando il Servizio Clienti Vodafone. I tempi possono variare a seconda della gravità del difetto e della disponibilità dei pezzi di ricambio.

Il tuo modem

Se usi il tuo modem:

- Qualità e velocità del servizio **possono essere diverse** da quelle offerte da Vodafone
- Vodafone dà **assistenza** solo per la linea e **non per il modem**

La **SIM**

- Resta di proprietà **di Vodafone**
- **Sei responsabile** del suo uso anche se utilizzata da altri
- Comunica subito a Vodafone se la perdi, la rubano, o sospetti che sia stata manomessa. In questi casi Vodafone la sospende. Associa il tuo numero di telefono a una nuova SIM entro 30 giorni per non perderlo
- Se chiedi per qualsiasi motivo la sostituzione della SIM, devi comunque pagare il servizio di rete fissa che potrai continuare a usare
- Insieme alla SIM ti sono consegnati anche i **codici di sicurezza (PIN e PUK)**

La Vodafone Internet Key

- Se prevista nell'offerta, è fornita sotto forma di sconto e quindi non hai costi
- Non è necessario restituirla in caso di recesso

2.4 Portabilità del numero

Il numero che Vodafone fornisce **può essere mantenuto se si cambia operatore** ("portabilità del numero") e può essere mantenuto in Vodafone il numero che ti ha assegnato il precedente operatore.

3. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I costi del servizio comprendono:

- Servizio **internet e voce illimitati** (verso fissi e mobili nazionali)
- Eventuali **servizi opzionali** o **accessori attivati** (esempio: Rete sicura, Vodafone TV)
- Eventuale **contributo di attivazione**
- **Eventuale anticipo** sul traffico

Gli importi da pagare sono indicati nel conto telefonico che ti è inviato, anche in formato elettronico, all'indirizzo di fatturazione che hai indicato.

🔍 Alcune avvertenze su promozioni e servizi attivi

- Se hai aderito a **promozioni** legate a più offerte (offerte "bundle") le singole promozioni **valgono finché** tutte le **offerte sono attive**, altrimenti torni a pagare il prezzo di listino
- Se insieme al servizio Internet a Casa ne hai abbinati altri (SIM ricaricabile per mobile, pacchetto "convergente" o altri pacchetti) e decidi di **disattivare** questi **altri servizi**, devi comunque **pagare Internet a Casa**



3.1 Conto telefonico e fattura

I documenti di pagamento sono due: il **conto telefonico** ("fattura non fiscale") e la **fattura** ("fattura fiscale").

Il **conto telefonico** è un documento non fiscale che ti è messo a disposizione **in aggiunta alla fattura**:

- Se scegli il **formato digitale**, ti avvisiamo per mail, sms o altro sistema non appena disponibile su www.vodafone.it e su App MyVodafone
- Se hai scelto di pagare la fattura con il bollettino postale o la mail non è valida, ti inviamo il documento cartaceo per posta, con un costo di 2,50 euro + iva che include le spese di spedizione e lo consideriamo come ricevuto dopo 10 giorni dalla spedizione.

Alcune avvertenze sulla mail

- Garantisci che sei titolare della mail che hai comunicato e che l'indirizzo è corretto
- Comunica subito ogni variazione
- Diamo per ricevute le mail inviate al tuo indirizzo
- Vodafone non è responsabile per usi non autorizzati dell'indirizzo e-mail che hai comunicato

La **fattura** è il **documento fiscale originale**, che segue percorsi diversi a seconda della tua posizione fiscale:

- Se sei cliente privato oppure titolare di partita iva in "regime di vantaggio" o in "regime forfettario" o produttore agricolo: la fattura è inviata **al Sistema di interscambio dell'Agenzia delle Entrate**, nel cui sito si può visualizzare e scaricare
- Negli altri casi inviamo la fattura al **codice destinatario o alla PEC** che ci hai comunicato. Sono comunque sempre disponibili nel sito dell'Agenzie delle Entrate.

3.2 Modalità di pagamento

Il conto telefonico (e la fattura):

- È emesso ogni due mesi o ogni mese, se indicato nel modulo di richiesta attivazione del servizio
- Può contenere il dettaglio delle chiamate, che rimane comunque a disposizione per 120 giorni dall'ultimo conto telefonico
- Va **pagato entro la data di scadenza**, nel modo da te scelto tra quelli messi a disposizione da Vodafone. **Comunica** subito ogni **variazione** (per esempio della carta di credito o del conto corrente)
- Va pagato per intero a meno che presenti un **reclamo**¹. In questo caso lo puoi sospendere fino alla definizione del reclamo.

Alcune avvertenze sul pagamento

- Il **pagamento parziale** è considerato come un **mancato pagamento** e quindi Vodafone può sospendere il servizio o risolvere il contratto
- Se altri pagano per te, non hanno nessun diritto nei confronti di Vodafone
- Se nel conto corrente non ci sono fondi sufficienti, devi sostenere i costi operativi per il mancato pagamento, come previsto dalla tua Banca
- In caso di **mancato pagamento**, ti è chiesto un **rimborso dei costi** di recupero del credito oltre a un'**indennità di mora**² calcolata in base a quanto previsto dalla legge 108/96
- Se a causa di mancati pagamenti il servizio è stato sospeso, **per riattivarlo** è chiesto un **rimborso dei costi**
- Se paghi in **ritardo**, Vodafone ti può chiedere un **rimborso dei costi di gestione** fino al 6%, in relazione allo storico dei pagamenti e ai giorni di ritardo.

Il dettaglio dei costi e delle condizioni è disponibile sul sito di Vodafone, sezione "Sito del consumatore"



¹Procedura di reclamo

Trovi la procedura di reclamo consultando l'art. 4 di questo documento.



²Indennità di mora

È calcolata 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



3.3 Pagamento con carta di credito

Se paghi con la **carta di credito**, autorizzi Vodafone a:

- **Addebitare sulla carta** gli importi indicati in fattura e conto telefonico
- Prendere le **misure necessarie** per dare piena attuazione alla Direttiva Europea sui servizi di pagamento

Il pagamento con carta può avvenire con **autenticazione forte**² (per esempio se il pagamento è parte di una serie il cui totale è pari o inferiore al massimo che hai comunicato al tuo istituto ma non è noto in anticipo)

Se invece ci sono i presupposti per effettuare i pagamenti **senza autenticazione forte**³:

- Sei d'accordo a includere **Vodafone tra i beneficiari di fiducia** e quindi dai a Vodafone mandato per effettuare l'inclusione nell'elenco; e
- Autorizzi Vodafone a **disporre l'addebito per pagamenti** di importi modesti o per operazioni che per il tuo istituto hanno bassi livelli di rischio

3.4 Pagamento con bollettino postale

Se paghi con **bollettino postale**, Vodafone può chiedere un **anticipo** di 100 euro, a titolo di garanzia, che non matura interessi e un adeguamento dell'anticipo se ci sono irregolarità o ritardi nei pagamenti. Vodafone restituisce l'anticipo entro **90 giorni**.

- **Per intero** in caso di **recesso** dal contratto o di **passaggio al pagamento** con carta di credito o domiciliazione bancaria
- **Per intero, detratti eventuali crediti nei tuoi confronti**, in caso di **disattivazione** del servizio per tua responsabilità

3.5 Mancato pagamento

Se entro la **scadenza** non paghi il servizio Casa Wireless o altri servizi Vodafone attivi, Vodafone può **sospendere il servizio o risolvere il contratto**⁴.

Vodafone inoltre può chiedere gli **importi non pagati** (compresi: contributo di attivazione, indennità per il pagamento ritardato, risarcimento del danno).

4. RECLAMI

Puoi sempre esprimere un **motivo di insoddisfazione** facendo una **segnalazione** o un **reclamo** formale; **scopri come**¹.

Se non sei soddisfatto della risposta che ricevi, puoi:

- Usare le procedure di conciliazione di Vodafone
- Rivolgerti agli uffici regionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Co.Re.Com)
- Usare la piattaforma europea per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>)

4.1 Reclami sulla fatturazione

Questa è la **procedura** per i reclami sulla fattura o sul conto telefonico:

- **Entro 45 giorni** dal ricevimento del documento invia a Vodafone il reclamo indicando voci e importi contestati; **scopri come**²
- Nel frattempo puoi sospendere il pagamento contestato fino alla definizione del reclamo.
- Vodafone esamina il reclamo

Se il reclamo è respinto

Vodafone:

- Risponde **entro 45 giorni** dal ricevimento del reclamo e;
- Può risolvere il contratto

Tu dovrai in ogni caso pagare:

- Quanto dovuto
- I contributi fissi, anche in caso di sospensione dei servizi per tua responsabilità
- Le fatture successive a quella contestata
- Come da norme, i costi per recuperare i precedenti importi



²Che cosa è l'autenticazione forte

L'autenticazione forte consente di identificare e autenticare in maniera univoca il cliente e il tipo di operazione che deve effettuare. Lo scopo è ridurre i rischi di frode legati all'accesso degli utenti ai propri conti online e proteggere gli utenti nella fase di pagamento



³Casi senza autenticazione forte

Nei casi di: transazioni che prevedono un importo di modesto valore e che presentano fattori di rischio ridotti e nei pagamenti che hanno un valore periodico fisso, come per esempio gli abbonamenti.



⁴Tempistiche di sospensione e risoluzione

- Dopo **15 giorni**: sospendere il servizio non pagato, eccetto per le chiamate di emergenza
- Dopo **45 giorni**: sospendere tutti i servizi
- Dopo **60 giorni**: risolvere il contratto (con effetto dopo 10 giorni dalla comunicazione che riceverai da Vodafone)



¹Canali per fare un reclamo

- Area personale del sito www.vodafone.it
- Servizio Clienti al numero 190
- PEC a servizioclienti@vodafone.pec.it
- Raccomandata alla Casella Postale 190 – 10015 Ivrea (TO)
- Istruzioni che trovi sulla Carta del Cliente
- Negozi Vodafone e punti vendita



²Canali per fare un reclamo sulla fatturazione

- PEC a servizioclienti@vodafone.pec.it
- Raccomandata alla Casella Postale 190 – 10015 Ivrea (TO)





Se il reclamo è accolto

Vodafone:

- Riaccredita gli importi non dovuti
- Applica gli eventuali indennizzi previsti dalla Carta del Cliente o dal **Regolamento** in materia di **indennizzi**³



³Regolamento in materia di indennizzi

Delibera Agcom (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) 73/11/CONS.

5. LE MODIFICHE DEL CONTRATTO

5.1 Modifiche di Vodafone

Tempistiche:

- Non prima di **6 mesi** dall'attivazione del servizio; e
- Con effetto **30 giorni** da quando ricevi la comunicazione con le modifiche

Motivazioni:

- Esigenze **tecniche, gestionali ed economiche** (es.: ammodernamento della rete, delle strutture di produzione o di commercializzazione)
- Cambiamenti nei **regolamenti** o nelle **leggi**, che hanno conseguenze su aspetti economici, tecnici o gestionali
- Cambiamenti non prevedibili del **mercato**; e
- Cambiamenti nelle modalità di attivazione e disattivazione delle **SIM** e per aggiornarle in modo da garantire un uso lecito e personale dei servizi

Vodafone può comunicarti le **modifiche del contratto** nel **conto telefonico, via e-mail o via sms** o con **altre forme di comunicazione** adeguate.

Cosa puoi fare in questi casi:

- **Recedere** dal **contratto** o passare a un **altro operatore** senza penalità né costi di disattivazione entro 60 giorni dalla comunicazione. Trovi ulteriori informazioni sul nostro sito www.vodafone.it e contattando il Servizio clienti al 190
- Se non chiedi il recesso **entro 60 giorni** dalla comunicazione, il contratto prosegue alle nuove condizioni.

5.2 Modifiche da parte tua

Per modificare il tuo contratto o la tua offerta vai in negozio, su App My Vodafone o in area personale del sito www.vodafone.it

5.3 Cessione del contratto

Vodafone:

- Può **trasferire** in tutto o in parte a terzi **diritti e obblighi del contratto**
- Garantisce che i terzi che acquisiscono il contratto rispettano gli obblighi previsti dal contratto e i tuoi diritti

Tu:

- Puoi **cedere il contratto**, con diritti e obblighi che ne derivano, solo **con il consenso di Vodafone**; rimangono comunque i tuoi obblighi verso Vodafone precedenti alla cessione.



6. RECESSO E DISDETTA

6.1 Recesso per ripensamento

Come previsto dalla legge, se il contratto è stipulato **fuori dai negozi**¹ o **a distanza**², puoi recedere dal contratto o dalle singole opzioni **entro 14 giorni** dalla **consegna a casa tua** degli apparecchi o dall'**attivazione del servizio** o della singola opzione; **scopri come**³.

Alcune avvertenze sul recesso

- Se **recedi da singole opzioni**, queste sono disattivate, ma **Internet a Casa** rimane attivo come previsto dal contratto
- Se hai richiesto il servizio **fuori dai negozi** o **a distanza** e hai chiesto e ottenuto di attivare il servizio immediatamente (quindi prima dei 14 giorni di previsti per ripensarci) e hai poi chiesto il recesso per ripensamento e, per qualsiasi motivo l'attivazione o la migrazione non può essere interrotta, Vodafone ti può chiedere di pagare i consumi fino alla disattivazione del servizio nel frattempo attivato o fino al passaggio al nuovo operatore.

6.2 Recesso per mancato rispetto degli standard minimi

Se **Vodafone** non rispetta gli **standard minimi** per sua responsabilità, puoi fare **reclamo**⁴. Se **entro 30 giorni** dalla presentazione del reclamo **non sono ripristinati i livelli di qualità**, puoi **recedere dal contratto** senza pagare i costi per la parte di servizio relativa a internet. Il recesso ha **effetto dopo 30 giorni**.

6.3 Recesso e disdetta⁵ da parte tua

Puoi sempre recedere dal contratto e disattivare il servizio; **scopri come**⁶. In ogni caso:

- Invia o consegna anche copia **fronte e retro del documento di identità**
- Va **pagato quanto dovuto** a Vodafone
- Vodafone ti può chiedere un **numero di telefono per seguire la pratica** e se necessario integrarla
- Il **recesso è efficace dopo 30 giorni** dal ricevimento della raccomandata, della PEC o del modulo online

Puoi dare **disdetta** e quindi non rinnovare se è prevista una scadenza **comunicandolo almeno 30 giorni prima della scadenza: scopri come**⁷.

Alcune avvertenze in caso di recesso e disdetta

- **Opzioni e promozioni** sono **disattivate**
- Vanno pagati il **costo di disattivazione** del servizio (23 euro) o di migrazione (15 euro)
- Va pagata la parte del **costo di attivazione non ancora pagata**, mensilmente o in un'unica soluzione nonché l'eventuale importo forfettario a copertura degli sconti e/o delle promozioni da te eventualmente attivate
- La **disattivazione** dei servizi **non comporta l'automatica riattivazione** di qualsiasi altro servizio con altri operatori
- Se vuoi **trasferire il servizio** ad un altro operatore, Vodafone mette a disposizione il **codice di migrazione** o di **NP pura**. La richiesta di trasferimento va fatta al nuovo operatore



¹Contratto stipulato fuori dai negozi

Quando compili il modulo di richiesta di attivazione non in negozio, per strada, a casa tua.



²Contratto stipulato a distanza

Quando richiedi l'attivazione del servizio via web o telefono



³Canali per fare un recesso per ripensamento

- Raccomandata A/R al Servizio Clienti Vodafone, Casella Postale 190 – 10015 Ivrea (TO)
- Servizio Clienti al 190
- PEC a servizioclienti@vodafone.pec.it
- Modulo disponibile nella sezione "Per il consumatore" del sito. Il modulo va compilato, firmato e inviato con raccomandata A/R o PEC..
- Altri modi eventualmente previsti da Vodafone



⁴Procedura di reclamo

Trovi la procedura per effettuarlo consultando l'articolo 4 di questo documento.



⁵Differenza tra recesso e disdetta

Recesso: significa che vuoi interrompere il contratto prima che scada o in un momento qualunque se il contratto non ha una scadenza.
Disdetta: significa che in vista della scadenza, non vuoi rinnovare il contratto.



⁶Canali per comunicare il recesso o la disdetta

- Raccomandata A/R al Servizio clienti, Casella Postale 190 – 10015 Ivrea (TO)
- Servizio Clienti al 190
- PEC a servizioclienti@vodafone.pec.it
- Modulo online disponibile sul sito
- Negozi Vodafone



⁷Canali per dare disdetta

- Raccomandata A/R al Servizio clienti, Casella Postale 190 – 10015 Ivrea (TO)
- Servizio Clienti al numero 190
- PEC a servizioclienti@vodafone.pec.it
- Modulo online disponibile sul sito
- Negozi Vodafone



6.4 Recesso di Vodafone

Vodafone può sempre recedere con un **preavviso di 60 giorni con raccomandata A/R**. Inoltre, Vodafone può **recedere con effetto immediato** se:

- La **carta di credito è bloccata**
- L'**addebito** permanente sul conto corrente (RID) **non è possibile o è revocato**
- **Se non tieni aggiornati i tuoi dati** (esempio e-mail, carta di credito, numero di contatto)
- I servizi sono usati in **modo illecito, abusivo o improprio**
- Risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sei sottoposto a procedure esecutive, a fallimento o simili, sei dichiarato insolvente
- Sei dichiarato **civilmente incapace** da un'autorità
- **Non realizzi i lavori** che, per ragioni che non dipendono da Vodafone, sono **necessari** per allacciare la linea (es.: sblocco di tubature, distruzione di canaline). I lavori devono essere effettuati entro 30 giorni da quando Vodafone li ha comunicati.

6.5 Disdetta di Vodafone

Se il contratto ha una scadenza predeterminata, Vodafone può dare disdetta con **raccomandata A/R con preavviso di 60 giorni**.



Vuoi aiutarci a migliorare il documento delle Condizioni Generali di Contratto?

Partecipa a un brevissimo questionario, ti basteranno un paio di minuti, promesso!

Inquadra il QR Code o [clicca qui!](#)

