Together we can

**Condizioni Contrattuali del servizio**

# Mobile Ricaricabile

Ciao, qui trovi le Condizioni Generali che regolano il servizio Mobile Ricaricabile (voce e internet). Questo documento è essenziale per avere tutti i dettagli e le informazioni sul servizio che hai scelto. Consultale come preferisci: in questa pagina trovi alcune pillole informative che puoi sempre approfondire nella sezione dedicata.


1 **GLI ELEMENTI DEL CONTRATTO** Pag. 2

Il tuo contratto è formato da diversi documenti, tra cui questo che stai per leggere, il modulo di attivazione della tua SIM e il riepilogo dell'offerta che ricevi via mail in cui trovi tutti i costi che dovrai sostenere.

2 **IL SERVIZIO MOBILE RICARICABILE IN BREVE** Pag. 2

Hai acquistato il servizio Mobile Ricaricabile, per il quale riceverai la SIM. Il servizio ha un piano tariffario base a consumo, al quale puoi abbinare a tua scelta un'offerta con minuti, SMS e Giga a un costo mensile fisso. Puoi farne solo un uso personale. Il servizio funziona attraverso l'acquisto di ricariche.

3 **USO DEL SERVIZIO ALL'ESTERO (ROAMING)** Pag. 5

In Unione Europea e Regno Unito , puoi chiamare e mandare SMS alle stesse condizioni che in Italia; per il traffico dati ci sono dei limiti. In tutti gli altri Stati i costi sono a consumo.

4 **LIMITE DI SPESA PER TRAFFICO DATI** Pag. 5

Per tutelarti, ci sono dei limiti di spesa per il traffico dei dati: in Italia per i piani che non hanno Giga illimitati e all'estero quando sei in roaming.

5 **RECLAMI** Pag. 5

Se hai un problema con noi puoi sempre contattarci, fare un reclamo formale o fare un reclamo sugli importi che ti vengono addebitati.

6 **MODIFICHE AL CONTRATTO** Pag. 6

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

7 **RECESSO** Pag. 6

Puoi cambiare operatore o recedere in qualunque momento, gestiremo la tua richiesta entro 30 giorni.


## Come comunico con Vodafone

**Se non trovi le informazioni che cerchi, scegli il modo piùcomodo per contattarci:**

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

# 1. GLI ELEMENTI DEL CONTRATTO

Il contratto è formato da:

- Condizioni contrattuali (questo documento), che si può trovare anche sul sito o nei punti vendita
- Condizioni del piano, delle opzioni e delle promozioni scelti
- Condizioni degli eventuali servizi accessori scelti
- Condizioni di acquisto o uso di eventuali telefoni o altri dispositivi in combinazione con il servizio telefonico
- 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 attivare il servizio scelto.

- Compila il modulo di attivazione del servizio (di persona oppure a distanza via telefono o internet)
- Nel modulo di richiesta scegli la tua offerta, opzioni e servizi accessori
- Come previsto dalla legge, sei identificato, di persona o via video
- Vodafone fa le verifiche e se è tutto ok attiva il servizio e la **SIM**: il contratto per la SIM è così perfezionato
- Effettui una prima **ricarica** almeno pari al costo dell'offerta, poi ogni volta che la fai, il contratto delle **ricariche** si perfeziona

## 1.2 Quanto dura il contratto della SIM

Il contratto ha una durata iniziale di **12 mesi**, poi prosegue per altri 12 mesi dopo ogni ricarica effettuata. Se non fai ricariche il contratto non prosegue.

# 2. IL SERVIZIO MOBILE RICARICABILE IN BREVE

## 2.1 Piano base a consumo e offerte

Vodafone Mobile Ricaricabile funziona così:

- Aderisci al **piano base**: è un piano a consumo in assenza di altre offerte. Se vuoi, puoi scegliere solo questo, sapendo che ogni volta che lo usi hai dei costi (trovi i costi sul nostro sito)
- Insieme al piano base scegli **un'offerta** tra quelle disponibili che ti danno a **prezzo fisso mensile** un pacchetto di Giga, minuti di telefono, sms e altri servizi compresi che variano in base alla tua offerta

In ogni momento puoi **controllare e modificare** servizi, spesa, accesso a contenuti sensibili, opzioni e promozioni:

- Tramite la **My Vodafone App**[1]
- Sul sito nell'area "190 fai da te"
- Tramite i numeri verdi
- Con il Servizio clienti

**[1]Tramite la My Vodafone App puoi:**

- Verificare credito e dettagli delle spese
- Fare ricariche
- Attivare e gestire le offerte
- Contattare il servizio clienti

## 2.2 Come si attiva il servizio: la SIM

- Vodafone ti fornisce la SIM e la attiva: anche senza ricariche, da quel momento e per 12 mesi puoi già ricevere chiamate nazionali e chiamare i numeri di emergenza
- Insieme alla SIM Vodafone ti dà i codici PIN e PUK
- Entro 12 mesi devi fare una ricarica: se non la fai:
  - La SIM è disattivata, ma il numero di telefono rimane collegato alla SIM per altri 12 mesi, dopo i quali il numero non può essere riattivato
  - Nell'ultimo mese puoi solo ricevere telefonate in Italia
- Se fai una ricarica la SIM è attiva per altri 12 mesi e si applicano le condizioni dell'offerta attiva in vigore in quel momento

## 2.3 Come usufruire del servizio: le ricariche

Dopo che è stata attivata la SIM:
- Puoi fare **la ricarica**[2] in uno degli importi predeterminati per permettere il rinnovo della tua offerta o per una nuova, se l'hai scelta
- Puoi fare la ricarica con diverse modalita', per esempio:
  - Addebito su conto corrente o carta
  - Acquisto in negozio, sul sito o su terminali ATM ("bancomat")
  - Tramite la My Vodafone App
  - Tramite la pagina Ricarica One Click
- Ti arriva conferma con un SMS
- Puoi usare i servizi fino a quando hai **credito**[2] sufficiente e in ogni caso superiore a zero
- In alcuni casi per l'attivazione è richiesto un importo minimo di credito.

[2]**Ricarica e credito**
**La ricarica** è la cifra che tu metti di volta in volta nel tuo "borsellino"; il **credito** è quanto tu hai nel tuo "borsellino" per il servizio.
**Esempi**: Se hai scelto un'offerta per 14,99 euro al mese e hai fatto una **ricarica** di 30 euro:
Alla fine del 1° mese, hai un **credito** di 15, 01 euro
dopo 2 mesi, per continuare ad avere i servizi, devi fare un'altra ricarica e i 2 cent non goduti si aggiungono al nuovo credito.

## 2.4 Credito e servizi

Per le condizioni d'uso del credito valgono quelle in vigore al momento dell'acquisto dell'offerta mensile.
Il credito telefonico non ha scadenze.

**Se non hai abbastanza credito**, il servizio
- Non può essere rinnovato
- Puo' solo ricevere chiamate nazionali**.**

**Se vai oltre il credito disponibile**[3]**:**
- Quanto dovuto ti viene scalato dalla successiva ricarica
- Vodafone ha diritto di chiederti il dovuto.

Il **credito non goduto**, fatti salvi i casi di uso improprio, abuso o prescrizione, può essere:
- Restituito in denaro
- Trasferito su altra SIM Vodafone intestata a te
- In caso di portabilità del numero, trasferito sulla nuova SIM.

In ogni caso, avviene al netto di:
- Ricariche omaggio, promozioni, autoricariche
- Costi per restituzione o trasferimento.

[3]**Se vai oltre il credito: si verifica solo in casi particolari o se usi il piano base.**
**Esempio**: Hai attivato l'offerta da 14,99, ma fai delle telefonate verso Paesi non UE (non compresi nell'offerta). Le telefonate hanno un costo che viene scalato dal tuo credito e possono portare a consumarlo tutto.
Può accadere che prima che il sistema lo registri, tu vada a debito. In questo caso scatta il pagamento sulla successiva ricaricaricarica e i 2 cent non goduti si aggiungono al nuovo credito.

## 2.5 Come si usa il servizio

Per usare il servizio in modo corretto devi:
- Farne solo un **uso personale**[4] e secondo buona fede e correttezza, rispettando le leggi e il contratto
- Usare la SIM solo in apparecchi omologati
- Informare Vodafone di ogni **variazione** che riguarda i tuoi dati, tramite l'area personale del sito o chiamando il 190.

Se non rispetti queste avvertenze, Vodafone **può avvisarti e**:
- **Interrompere** o limitare i servizi
- Disattivare l'offerta o risolvere il contratto
- Limitare la restituzione o il trasferimento del credito.

Devi c**omunque pagare quanto dovuto** fino a quel momento.

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
- Ha una garanzia di 24 mesi a partire dalla data di consegna. Se non è possibile la riparazione o la sostituzione, hai diritto a uno sconto o alla risoluzione del contratto. Puoi ricevere le informazioni per la riparazione o la sostituzione chiamando il Servizio Clienti i tempi possono variare a seconda della gravità del difetto e della disponibilità dei pezzi di ricambio.

[4]**Uso personale**
Trovi tutti i dettagli nel box informativo di seguito.

**Uso personale: come si calcola**
L'uso si considera personale secondo queste condizioni:

- Piani con **traffico voce e sms**, quando sono rispetti almeno 3 dei seguenti requisiti:
  - Traffico giornaliero in uscita inferiore a 160 minuti
  - Traffico mensile in uscita inferiore a 1250 minuti
  - Traffico giornaliero in uscita verso la rete Vodafone inferiore all'80% del traffico giornaliero complessivo
  - Traffico giornaliero in uscita non superiore al 25% del traffico in entrata.

- Piani con **traffico voce e sms illimitati verso tutti**, quando sono rispetti entrambi questi requisiti:
  - Traffico giornaliero voce e sms in uscita verso altri operatori inferiore al 60% del traffico totale in uscita
  - Traffico giornaliero voce e sms in entrata da altri operatori inferiore al 25% del traffico in uscita voce e sms verso altri operatori.

- Piani con anche traffico dati illimitato, quando il traffico dati mensile non supera di 5 volte il consumo medio mensile di clienti con offerte simili (pubblicati sul sito)

## 2.6 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 aggiornare.
Alcune specifiche da considerare:

- Per garantire al meglio il 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 situazioni di alto traffico è possibile che ci siano casi di congestione della rete: entrano allora in funzione meccanismi di priorità
- Sul sito, nella sezione delle offerte trovi le caratteristiche tecniche del servizio e nella Carta del Cliente trovi gli standard di qualità dei servizi Vodafone.

[1]**Gestione del traffico e priorità:** Trovi i dettagli su come Vodafone gestisce il traffico sul sito www.vodafone.it, Area "Per il Consumatore", Sezione "Carta del Cliente", "network management" e consultando le informazioni tecniche e le singole offerte.

**Vodafone non è responsabile se:**

- L'imperfetta ricezione e trasmissione è provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche, ostacoli
- Non usi in modo corretto e lecito i servizi e le apparecchiature
- Usi la SIM in un apparato non omologato o modificato in modo non regolare
- 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

## 2.7 Numero di telefono e portabilità del numero

Ad ogni SIM è associato un numero di telefono.
Puoi mantenere con un altro operatore il numero che Vodafone ti ha fornito attraverso la portabilità del numero.
Puoi mantenere in Vodafone il numero che ti ha assegnato il precedente operatore.
La richiesta può essere fatta se sei titolare del numero, allegando copia di:

- Documento di identità
- Codice fiscale o tessera sanitaria
- SIM dell'attuale operatore. La SIM deve essere attiva e funzionante; non si può procedere
- Se la SIM è guasta, smarrita o rubata

Se il numero deve essere sostituito, Vodafone lo comunica con un preavviso di almeno 60 giorni.

# 3. USO DEL SERVIZIO ALL'ESTERO (ROAMING)

## 3.1 In UE e UK

**Voce e sms**

- Vale il tuo piano tariffario, come se fosse in Italia. Vodafone può però monitorare che tu stia facendo un **uso corretto del telefono**[1]
- In caso di uso non corretto, Vodafone può applicare le tariffe nazionali con un sovraprezzo

**Traffico dati**

- Come previsto dalle norme, il traffico dati incluso nella tua offerta ha dei limiti, oltre i quali Vodafone applica le tariffe con un sovraprezzo (per i dettagli voda.it/estero)

**Attenzione:**
Se chiami numeri "premium" o usi servizi "premium" offerti da altri operatori, anche via sms o connessione dati, potresti dover pagare altri costi.

[1]**Uso corretto del servizio in UE e UK**
Il piano tariffario nazionale vale anche in UE e UK se però non risiedi lì in modo continuato per più di 4 mesi. Per questo, come previsto dalle norme (Regolamento UE 2016/2286), Vodafone può monitorare che uso fai del telefono.

## 3.2 In tutti gli altri Paesi (e su navi e aerei)

**Voce e sms**

- Sono applicate le tariffe per l'estero previste dalla tua offerta, per i dettagli visita la pagina voda.it/estero

**Traffico dati**

- Sono applicate le tariffe a consumo per l'estero, per i dettagli visita la pagina voda.it/estero

## 3.3 Qualità del servizio all'estero

La qualità del servizio, oltre che dagli stessi limiti possibili in Italia, dipende dalle tecniche e dalle tecnologie dell'operatore del Paese visitato. Consulta la sezione Operatori disponibili su voda.it/estero.
Per reclami: chiama il 190, usa La My Vodafone APP o il nostro sito.

# 4. LIMITE DI SPESA PER TRAFFICO DATI

Per tua tutela, come previsto anche dalle norme, Vodafone ha stabilito un limite di spesa per il traffico di dati:

- In Italia, per le offerte che non hanno Giga illimitati
- All'estero, in roaming

Il limite:

- È stabilito da Vodafone in 60 euro
- Ti avvisiamo quando raggiungi l'80% e poi il 100% del limite tramite il Servizio Soglia Spesa Dati (attivato automaticamente e gratuitamente) che puoi modificare o disabilitare in qualunque momento
- Quando lo raggiungi la navigazione è interrotta
- Puoi modificare o disattivare il limite (Tramite la My Vodafone App, il nostro sito web o servizio clienti); in questo caso ti avvisiamo quando raggiungi altri due limiti: 200 euro al giorno e 600 euro a settimane

# 5. 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/)

Puoi comunque sempre ricorrere al tribunale del luogo dove hai la residenza o il domicilio abituale.

[1]**Canali 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 109 – 14100 ASTI
- Istruzioni che trovi sulla Carta del Cliente
- Negozi Vodafone e punti vendita

# 6. MODIFICHE DEL CONTRATTO

## 6.1 Modifiche di Vodafone

**Tempi**

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

**Motivazioni:**

- Esigenze **tecniche**, **gestionali** ed **economiche** (come 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**;
- 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** 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** da quando ricevi la comunicazione, il contratto prosegue alle nuove condizioni.

## 6.2 Modifiche da parte tua

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

# 7. RECESSO E DISDETTA

## 7.1 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** di eventuali apparecchi o dall'**attivazione del servizio** o della singola opzione; **scopri come**[3].

**Avvertenza sul recesso**

- Se hai chiesto il servizio **fuori dai negozi** o **a distanza,** hai chiesto e ottenuto di attivare il servizio immediatamente (quindi prima dei 14 giorni di previsti per ripensarci), 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.

## 7.2 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**.

**[1]Contratto stipulato fuori dai negozi**
Quando compili il modulo di richiesta di attivazione non in negozio, per strada, a casa tua.

**[2]Contratto a distanza**
Quando richiedi l'attivazione del servizio via web o telefono

**[3]Canali per comunicare il recesso per ripensamento**

- Raccomandata A/R al Servizio Clienti Vodafone, Casella Postale 109, 14100 ASTI
- 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

**[4]Procedura per il reclamo**
Trovi la procedura per effettuarlo consultando l'articolo 5 di questo documento.

## 7.3 Recesso 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
- In caso di recesso non è previsto alcun costo di disattivazione.

**Alcune avvertenze in caso di recesso**

- 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 puoi rivolgerti direttamente al nuovo operatore.
- Se hai ricevuto un apparecchio, Vodafone ti contatta per concordare la restituzione
- Gli apparecchi consegnati non devono essere danneggiati.

[6]**Canali per comunicare il recesso**

- Raccomandata A/R al Servizio clienti, Casella Postale 109, 14100 ASTI
- Servizio Clienti al 190
- PEC a servizioclienti@vodafone.pec.it
- Modulo disponibile nella sezione "Per il consumatore" del sito.
- Negozi Vodafone

**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!