Vodafone Italia S.p.A.
Via Jervis 13, 10015 Ivrea (TO) - Italia
Servizio Clienti 190
vodafone.it/portal/Privati/contattaci
vodafone.it

Sintesi contrattuale

- La presente sintesi contrattuale fornisce gli elementi principali dell'offerta di servizi come prescritto dal diritto dell'UE (1).
- Essa facilita la comparazione tra offerte e servizi.
- Le informazioni complete sul servizio sono contenute in altri documenti.

Nome dell'offerta	**Vodafone Family +**
Data	27 settembre 2020

Servizio/i e apparecchiature	
Descrizione delle principali caratteristiche del/i servizio/i	Telefonia Mobile e Internet
Volume, quantità di chiamate, messaggi e traffico dati	Minuti e SMS illimitati, Giga illimitati in 5G se porti la SIM in famiglia. Family + è un'offerta dedicata ai clienti di Rete Fissa Vodafone in tecnologia Fibra o FWA che scelgono di associare la linea mobile alla linea fissa: per questi clienti iGiga sono illimitati e il 5G è incluso. Per navigare in 5G devi avere una SIM Vodafone da almeno 128K in un dispositivoabilitato alla rete 5G di Vodafone e, al momento della navigazione, essere sotto copertura della rete 5G Vodafone. Per conoscere le città dove il 5G Vodafone è disponibile, l'elenco dei dispositivi e delle offerte abilitate al 5G vai su voda.it/retevodafone5G. I Giga, Minuti e SMS illimitati sono soggetti alle condizioni di uso corretto e lecito, presenti nell'art. 2.5 delle Condizioni generali di Contratto. Leggile su voda.it/condizioni-contratto-mobile. Se non associ la SIM mobile alla linea fissa i Giga diventano 10 in 4.5G. Sono inclusi i seguenti servizi: Chiamami & Recall, Segreteria Telefonica, Chiamate al 414, SMS di ritorno e Continuità di servizio.
Apparecchiature	Vedi allegato Smartphone e accessori
Politica di utilizzo corretto in roaming	In adempimento al Regolamento UE 2022/612 che ha abrogato il Regolamento UE 531/2012, tutte le chiamate e gli SMS inclusi nell'offerta nazionale sono utilizzabili anche in UE, nel rispetto delle politiche di utilizzo corretto disciplinate dall'articolo 4 del Regolamento di esecuzione (UE) 2016/2286. Per tali finalità, i servizi potranno essere monitorati per un periodo di almeno 4 mesi. In difetto di detti requisiti al cliente verranno applicate, nei limiti del citato Regolamento, le tariffe nazionali con un sovrapprezzo. Nel caso di piani tariffari con incluso traffico dati, il cliente potrà effettuare traffico dati in UE sino alla concorrenza della FUP (Fair Usage Policy) calcolata nel rispetto del Regolamento di esecuzione: al superamento della FUP si applicheranno al solo traffico dati le tariffe nazionali con un sovrapprezzo. Per calcolare i GB disponibili in UE vai su vodafone.it/eshop/mobile/offerte-telefonia-mobile/estero/unione-europea.html?icmp=estero Ti ricordiamo che potrebbero essere addebitati ulteriori costi in caso di chiamate verso numerazioni premium o utilizzo di servizi premium offerti da altri operatori. Per conoscere le tariffee i sovrapprezzi vai su voda.it/estero Vodafone non applica ai propri clienti in roaming nessuna limitazione e/o restrizione di carattere tecnico. Il servizio,pertanto, viene offerto secondo le modalità tecniche e le tecnologie rese disponibili dall'operatore del Paese visitato. Per conoscere le tecnologie rese disponibili nel Paese che intendi visitare vai su voda.it/roaming, scegli il Paese di tuo interesse e apri il box "Operatori disponibili". I clienti Vodafone possono così beneficiare della stessa qualità del servizio e della stessa experience sia quando sono in Italia che quandoviaggiano in Europa o nel Resto del Mondo, salvo eventuali limitazioni imputabili alla rete visitata. In linea generale si ricorda che alcuni parametri della qualità del servizio erogato sulle reti mobili (come ad esempio la velocità e la latenza) possono essere condizionati da determinati fattori, quali la copertura, la disponibilità di determinate tecnologie e la topografia dell'area (sia dal punto di vista del territorio che degli edifici). Alcunetipologie di servizio quali ad esempio lo streaming video o il gaming, possono essere influenzate dalla tipologia ditecnologia presente nel Paese visitato. Per eventuali reclami sulla qualità del servizio di roaming puoi comunquecontattare il Servizio Clienti 190 oppure accedere in chat attraverso la pagina dedicata sul nostro sito, o tramiteapp My Vodafone.

Velocità del servizio Internet e mezzi di ricorso		
Velocità di connessione Internet massima stimata	**Download**: fino a 2000 Megabit/s	**Upload**: fino a 200 Megabit/s
Velocità di connessione Internet normalmente disponibile	**Download**: -	**Upload**: -
Velocità minima di connessione Internet	**Download**: -	**Upload**: -
	Le velocità di navigazione delle singole offerte sono quelle massime. Quelle effettive dipendono da copertura di rete, capacità, tecnologia disponibile nella tua zona, grado di congestione della rete, capacità del server a cui si è collegati, caratteristiche del telefono del cliente. Per verificare la velocità di navigazione effettiva è possibile ricorrere a software di test della velocità di Internet.	
Mezzi di ricorso	In caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità del Servizio di accesso a Internet e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete Vodafone, il cliente potrà presentare un reclamo circostanziato contattando il Servizio Clienti 190 dalle 8:00 alle 22:00, inviando una segnalazione formale tramite PEC all'indirizzo servizioclienti@vodafone.pec.it o tramite raccomandata alla Casella Postale 190 - Ivrea (per Linea mobile) o alla Casella Postale 109 - Asti (per Linea fissa). Se hai già inoltrato un reclamo e nonsei soddisfatto della soluzione proposta, Vodafone ti dà la possibilità di risolvere le controversie anche tramite la Conciliazione paritetica e la Conciliazione Co.Re.Com.	

Prezzo	
Costo di attivazione	L'offerta non prevede alcun costo di attivazione.
Costo mensile	9,99€ al mese con tutti i metodi di pagamento: Smart Pay, Wallet Pay, Addebito in Fattura. Con Smart Pay il costo viene addebitato anticipatamente e si rinnova in automatico. Tutti gli altri costi sono scalati dal credito residuo. Per utilizzare la SIM il credito deve essere maggiore di 0€. Salvo sconti o promozioni indicati nei materiali di comunicazione commerciale e/o in altri documenti messi a disposizione del cliente.
Costi servizi aggiuntivi	-
Costi legati al consumo	Sono esclusi e paghi a consumo: - chiamate a servizi a sovrapprezzo (899-892, ecc.) - chiamate o SMS a numeri forniti da società che pubblicizzano concorsi e/o comunicati durante trasmissioni radiotelevisive - SMS a numeri che iniziano con 3424, 34043 e 342311 - chiamate a numeri utili, a servizi Vodafone, MMS, trasferimenti di chiamate, videochiamate a numeri brevi. Piano base Vodafone 25 New: per maggiori dettagli consulta il prospetto informativo dedicato su: vodafone.it/portal/resources/media/Documents/Per-il-consumatore/Prospetti-Informativi/Prospetti-Informativi-Aprile-2020/Prospetto_informativo_Vodafone25_New_apr20.pdf
Sconti e durata	-

Durata, rinnovo e risoluzione	
Durata minima del contratto	Senza vincoli. Il primo rinnovo coincide con il giorno dell'attivazione. Ogni rinnovo ha durata mensile. Aggiungendo uno smartphone e/o accessorio è prevista una permanenza minima variabile in base al modello scelto.
Condizioni di rinnovo o risoluzione al termine della durata minima	-
Condizioni di risoluzione anticipata, oneri e costi	Il cliente può recedere dal contratto in ogni momento senza alcun costo aggiuntivo nei negozi Vodafone, tramite sezione "Fai da Te", app My Vodafone oppure chiamando il Servizio Clienti 190. Aggiungendo uno smartphone e/o accessorio è prevista una permanenza minima variabile in base al modello scelto. L'offerta per il device a rate prevede un vincolo di 24 mesi e un addebito di 24 rate mensili. Il corrispettivo per recesso anticipato entro i 24 mesi ha una logica decrescente ogni 3 mesi. In caso di recesso anticipato Vodafone potrà richiedere al cliente il pagamento delle eventuali rate residue del terminale in un'unica soluzione o rateizzate con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto oltre alla restituzione totale o parziale degli sconti beneficiati in modo equo e proporzionale alla durata residua dell'eventuale promozione.
Condizioni di sblocco dell'apparato	-

Funzioni per utenti finali con disabilità	
Info su prodotti e servizi principali per gli utenti finali con disabilità	Vodafone, in osservanza della delibera 290/21 CONS ("Disposizioni in materia di misure riservate a consumatori con disabilità per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile"), propone offerte dedicate agli utenti finali con disabilità. Per maggiori dettagli e costi visita vodafone.it sezione "Agevolazioni per non vedenti e non udenti".

Altre informazioni pertinenti	
Qualità dei servizi	Alla pagina voda.it/qualita_servizi_cons sono disponibili le informazioni relative alle prestazioni dell'offerta di accesso ad Internet

Nota (1): Articolo 102, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (GU L 321 del 17 dicembre 2018, pag. 36).