



Condizioni generali di contratto

1. Servizio di telefonia mobile e contratto

Il servizio di telefonia mobile offerto da VEI S.r.l. (di seguito "VEI" o "ho.") è regolato dai seguenti documenti contrattuali:

1. Queste Condizioni Generali di Contratto (CGC);
2. La carta del cliente che puoi consultare [qui](#)
3. Le condizioni dell'offerta presenti sul sito e nel materiale di vendita.

Se acquisti la SIM online con consegna a casa, il contratto si conclude immediatamente, nel momento in cui effettui l'acquisto sul nostro sito. In questo caso, per utilizzare il servizio dovrai attivare la SIM tramite il processo di video riconoscimento.

Negli altri casi, il contratto della SIM si perfeziona nel momento in cui ti viene consegnata e l'attivazione avviene direttamente nel punto vendita o attraverso l'acquisto di una ricarica telefonica entro 30 giorni.

I dati e i documenti (anche elettronici) archiviati nei sistemi informativi di ho. Possono essere utilizzati come prova che la SIM sia stata effettivamente attivata e utilizzata.

2. Numero di telefono e portabilità

Alla tua SIM sono associati due codici di sicurezza (PIN e PUK) e un numero di telefono.

Potrai tenere il tuo numero di telefono anche nel caso in cui dovessi chiedere la sospensione della SIM a seguito di rottura, furto o smarrimento se richiedi la sostituzione entro 30 giorni.

Inoltre, grazie al servizio di portabilità puoi mantenere il tuo numero di telefono anche quando cambi operatore.

Ti ricordiamo che la richiesta di portabilità può essere fatta solamente dal titolare del numero, perciò, prima di procedere con la richiesta di portabilità, è importante verificare a chi è intestata la tua SIM.

La SIM oggetto della portabilità dovrà essere attiva e funzionante. Non sarà quindi possibile procedere con la richiesta di MNP in caso di SIM guasta, smarrita o rubata.

Se decidi di passare a ho. mantenendo il tuo numero di telefono, dovrai firmare la richiesta durante l'acquisto della SIM oppure anche successivamente, direttamente dall'app o recandoti in un punto vendita ho.

Ti chiederemo:

- la copia del documento di riconoscimento;
- la copia del codice fiscale oppure della tessera sanitaria;
- la copia della SIM dell'attuale operatore.

Quando richiedi la portabilità, riceverai una SIM ho. Mobile e potrai scegliere se effettuare una portabilità incondizionata, e quindi insieme alla nuova SIM ho. Mobile ti verrà assegnata un numero provvisorio e l'offerta sarà attiva da subito, o condizionata, e quindi l'offerta sarà attiva quando sarà perfezionata la portabilità e non riceverai alcun numero provvisorio.

Sia che tu abbia scelto la procedura incondizionata che condizionata ho. Mobile senza indugio e comunque entro il giorno lavorativo successivo invia al tuo vecchio operatore la tua richiesta di portabilità per la presa in carico.

Se la richiesta di presa in carico:

- va a buon fine: riceverai un sms di conferma da parte di ho. Mobile;
- non va a buon fine: la tua richiesta verrà ripresentata automaticamente.

Entro il giorno lavorativo successivo all'avvenuta presa in carico della richiesta, il tuo vecchio operatore confermerà ad ho. Mobile l'esito della richiesta di portabilità:

- Se i dati inseriti nella richiesta sono corretti, riceverai una comunicazione da ho. Mobile.

In questo caso, la tua richiesta di portabilità è stata accettata ed entro il giorno lavorativo successivo la tua nuova SIM sarà attivata con il numero che hai richiesto. Di conseguenza la tua vecchia SIM verrà disattivata. Non appena il tuo numero sarà attivo sulla nuova SIM, ti manderemo un SMS per informarti che la portabilità è andata a buon fine.

- Se i dati inseriti non sono corretti o sono incompleti, ti avviseremo che la procedura non può continuare. Dovrai quindi fare una nuova richiesta di portabilità.

Se hai chiesto il trasferimento del credito residuo, entro un massimo di 5 giorni dalla data di portabilità, il tuo vecchio operatore comunicherà a ho. Mobile il tuo eventuale credito residuo che ti verrà accreditato sulla tua nuova SIM.

ho. Mobile ti informerà che il tuo eventuale credito residuo è stato accreditato.

Se la portabilità che hai richiesto è andata a buon fine cesseranno tutti i servizi attivi con il tuo vecchio operatore. Ricorda che se decidi di esercitare il diritto al ripensamento ho. Mobile non può garantire il ripristino automatico del precedente rapporto contrattuale.

Puoi sempre richiedere la portabilità del tuo numero mobile da ho. Mobile verso un altro operatore. In tal caso dovrai rivolgerti direttamente al nuovo operatore.

Hai in ogni caso un mese di tempo dalla cessazione del contratto con ho. Mobile per effettuare la portabilità del numero verso altro operatore.

Al numero 421112 hai a disposizione un servizio di trasparenza tariffaria che permette di conoscere se un numero di telefono è di ho. o di un altro operatore. Ti ricordiamo comunque, che con ho. non ci sono differenze di costo in base all'operatore che chiami.

Nella Carta del Cliente, inoltre, troverai i tempi entro cui dovremo concludere la procedura di portabilità e l'indennizzo a cui hai diritto se non li rispettiamo. Ci sono però dei casi in cui la procedura di portabilità potrà essere legittimamente sospesa o rifiutata. In questi casi non avrai diritto ad alcun indennizzo.

I casi in cui potremo rifiutare la portabilità sono i seguenti:

- i dati che ci hai fornito non sono corretti;
- il numero di cui ci chiedi la portabilità non è più attivo perché sono trascorsi più di 30 giorni da quando la SIM è stata disattivata o per ordine dell'Autorità Giudiziaria o per denuncia presentata alla stessa;
- la SIM di provenienza risulta bloccata per furto e smarrimento; è già in corso una procedura di portabilità sullo stesso numero.

In questi casi, dove possibile, potrai comunque fare una nuova richiesta di portabilità. Potremo anche sospendere il servizio di portabilità in caso di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio.

Ti ricordiamo inoltre che ho. non sarà responsabile nei tuoi confronti della mancata portabilità dovuta a cause non imputabili alla stessa ho.

3. Credito telefonico e trasferimento del credito residuo

Il credito telefonico ti permette di utilizzare il servizio di telefonia mobile alle condizioni dell'offerta da te scelta che si applicano anche al credito telefonico che caricherai in futuro.

Ogni contratto di acquisto del credito telefonico si perfeziona nel momento in cui esso viene caricato sulla SIM.

Nel caso in cui il tuo credito telefonico vada in negativo potrai soltanto ricevere chiamate sul territorio nazionale ed effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali per dodici mesi dall'attivazione della SIM o dall'ultima ricarica.

Quando avrai ricaricato portando il tuo credito in positivo potrai nuovamente usufruire del servizio completo legato alle condizioni della tua offerta. In caso contrario, trascorsi i dodici mesi la SIM verrà disattivata e trascorsi ulteriori dodici mesi il numero di telefono potrà essere riassegnato.

Qualora non ricaricassi, l'importo dovuto potrà essere richiesto da ho. con qualsiasi mezzo legittimo. Se invece ricaricherai, lo scaleremo automaticamente dal tuo credito telefonico.

Se cambi operatore e richiedi la portabilità del tuo numero di telefono puoi anche trasferire il tuo credito.

Se stai passando a ho. faremo noi richiesta di trasferimento del credito al tuo vecchio operatore. L'importo sarà disponibile dopo 3-8 giorni dalla conclusione della procedura di portabilità del numero.

Il credito effettivamente trasferito sarà quello presente sui sistemi dell'operatore di provenienza meno:

- l'eventuale costo per il servizio;
- le eventuali ricariche omaggio erogate nel corso del rapporto contrattuale e non ancora consumate.

Se sei un cliente ho. che sta cambiando operatore, dovrai chiedere il trasferimento del credito residuo direttamente al nuovo operatore. Gli comunicheremo l'importo normalmente entro due giorni dal trasferimento del numero. L'effettivo accredito dipenderà poi dai tempi del tuo nuovo operatore.

La richiesta di trasferimento del credito residuo sarà effettivamente eseguita solo se il servizio di portabilità del numero va a buon fine e solo se il tuo credito è maggiore del costo di trasferimento al netto delle ricariche bonus.

Quando il credito residuo presente sulla SIM è costituito sia da ricariche effettuate a pagamento, sia da bonus gratuiti precedentemente riconosciuti da ho., verrà utilizzato dapprima l'importo ricaricato sino al suo completo esaurimento e, solo successivamente, il bonus.

Per cui, Il credito che effettivamente trasferiremo sarà quello presente sui nostri sistemi **meno**:

- l'eventuale costo per il servizio;
- le eventuali ricariche omaggio erogate nel corso del rapporto contrattuale e non ancora consumate.

Se il trasferimento non fosse possibile potrai comunque richiedere la restituzione dell'eventuale credito in denaro. La richiesta di trasferimento del credito residuo non è reversibile.

In caso di sostituzione della tua SIM, inoltre, il credito residuo potrà essere trasferito sulla nuova SIM.

ho. si riserva di non trasferire il credito residuo una volta scaduti i termini di prescrizione o in caso di uso improprio o abuso del servizio (vedi articolo 4).

Le condizioni e le modalità della restituzione e del trasferimento sono disponibili sul sito di ho., sull'app e tramite il Servizio Clienti.

4. Buona fede, correttezza e uso personale

- **Responsabilità della SIM e Corretto Utilizzo**

Sei responsabile della tua SIM anche in caso di utilizzo da parte di terzi. Per questo motivo, devi comunicare immediatamente a ho. un eventuale smarrimento, furto o sospetto di manomissione.

La SIM può essere utilizzata esclusivamente in dispositivi omologati. È severamente vietata l'attività di trasformazione del traffico e l'inserimento delle SIM in apparati di comunicazione in grado di rioriginare e terminare le chiamate (ad esempio, apparati di call center o centralini

- **Conseguenze in Caso di Mancato Rispetto delle Condizioni**

Se non rispetti questi principi, ho. si riserva il diritto, previa comunicazione, di interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi di comunicazione, nonché quelli di

restituzione e trasferimento del credito. In tutti questi casi, sarai comunque tenuto a pagare gli importi dovuti per il traffico generato.

- **Politiche di Prevenzione Abusi**

Per prevenire abusi, ho. può stabilire politiche di prevenzione, come l'applicazione di una soglia massima al credito telefonico ricaricabile sulla tua SIM. Tali politiche saranno ragionevoli e compatibili con il normale uso della SIM.

Puoi conoscere i dettagli di queste politiche e altre informazioni sul sito ho-mobile.it/per-il-cliente o chiamando il Servizio Clienti.

- **Uso Personale e Responsabile della SIM**

È fondamentale comunicare in modo corretto e responsabile. L'uso della SIM deve essere esclusivamente personale, in accordo con i principi di buona fede e correttezza. Non puoi ottenere vantaggi diversi o manifestamente superiori rispetto a quelli connessi alla normale fruizione dei servizi per cui la SIM è stata attivata, né vantaggi diversi o decisamente superiori rispetto ai benefici promozionali riservati da ho. ai propri clienti. Ciò implica l'astensione da qualsiasi raggirio, artificio o comportamento volto strumentalmente a ottenere tali vantaggi non conformi.

L'uso si considera personale se il traffico giornaliero voce e SMS in uscita verso altri operatori è inferiore a 3 volte il traffico voce o SMS in entrata da altri operatori.

- **Uso in Roaming Internazionale**

Nel caso di traffico effettuato in roaming in Svizzera, Turchia, Albania e USA, l'uso si considera personale quando effettui traffico in roaming per un numero di giorni inferiore a 31 su un periodo complessivo di 60 giorni consecutivi. In caso di superamento di tale soglia, ho. potrà applicare le tariffe base voce, SMS e dati previste in Europa, come stabilito dal Regolamento Europeo N. 531/2012 e successive modifiche.

- **Monitoraggio e Diritto di Recesso**

Per verificare il rispetto di tutte queste condizioni, ho. potrà monitorare il tuo traffico e contattarti per chiarimenti. In caso di inosservanza di questi principi, ho. può interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi e, dopo avertelo comunicato, applicare le condizioni economiche di un'offerta conforme a tale utilizzo del servizio. In questo caso, avrai il diritto di recesso gratuito.

5. Misure di gestione del traffico

Quando il carico della rete è particolarmente elevato, ho. può introdurre dei meccanismi temporanei e non discriminatori volti a garantire l'integrità e la sicurezza della rete, come la limitazione della velocità di connessione. Questo meccanismo viene attuato in via prioritaria sulle applicazioni che comportano un maggior consumo di banda (es. peer to peer o file sharing).

ho. può inoltre modificare le caratteristiche del servizio per esigenze tecniche, esigenze organizzative, guasti o manutenzione straordinaria dandotene comunicazione.

ho. può infine sospendere il servizio in tutto o in parte per guasti dovuti a caso fortuito o di forza maggiore o per manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, anche senza preavviso.

ho. non sarà responsabile nei tuoi confronti in caso di:

- ritrasmissione imperfetta a causa di fonti esterne, interferenze, particolari

condizioni atmosferiche od ostacoli;

- uso errato dei servizi;
- malfunzionamento del terminale o dei suoi accessori;
- utilizzo della SIM in un dispositivo non omologato o modificato irregolarmente;
- guasti dovuti a caso fortuito o forza maggiore;
- manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili.

Per maggiori informazioni sulle misure di gestione del traffico vai su <https://www.ho-mobile.it/per-il-cliente/>

6. Diritto di ripensamento e diritto di recesso

In caso di contratto stipulato fuori dai punti vendita oppure a distanza hai il diritto di ripensare al tuo acquisto senza indicarne le ragioni.

Con ho. Mobile il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento viene esteso a 30 giorni, invece di 14, dalla conclusione del contratto. Il diritto di ripensamento viene esteso anche a tutti i canali di vendita.

Ti ricordiamo che qualora avessi usufruito del diritto di ripensamento previsto da ho. Mobile e avessi sottoscritto più di una SIM, l'estensione del diritto di ripensamento sarà valida solo per una tra le SIM acquistate. Resta inteso che per tutte le SIM acquistate online o fuori dai locali commerciali si applicherà sempre il diritto di ripensamento previsto dal codice di consumo, che potrai esercitare entro 14 giorni dalla conclusione del contratto.

Se preferisci richiedere il rimborso, puoi farlo:

a. In caso di acquisto online:

- Dall'area di supporto dedicata allo "stato del tuo ordine" a cui accedere dalla mail di conferma ricevuta al termine del tuo acquisto.

b. In caso di acquisto da Punto Vendita, Edicola, SIM aggiuntiva (con ricarica da tabacchi o pagamento in edicola)

compilando questo [modulo](#) e inviandolo con copia di un documento d'identità:

- con whatsapp al numero ho.Mobile 3792220618
- all'indirizzo di posta elettronica recesso@mail.ho-mobile.it
- oppure tramite raccomandata AR a: Servizio Clienti ho. c/o Comdata Group, casella postale 17, 14100 Asti (AT).

Ti ricordiamo che è sempre possibile richiedere gratuitamente l'invio di una nuova SIM ordinata online qualora non l'avessi ricevuta. Clicca [qui](#) per supporto.

ho. ti rimborserà gli eventuali pagamenti che hai effettuato senza alcuna penalità entro 14 giorni dalla ricezione della tua richiesta. Se non attivi la SIM entro 60 giorni dalla ricezione, il contratto sarà automaticamente risolto come previsto dall'art. 1456, 2 c.c. e il numero di telefono, non essendo mai stato attivato, potrà essere riassegnato trascorsi ulteriori quattro mesi.

Puoi anche chiedere la disattivazione della tua SIM in ogni momento senza sostenere alcun costo. In questo caso potrai effettuare la richiesta direttamente nei punti vendita ho., oppure allegando un documento di identità valido, tramite raccomandata A/R oppure tramite posta elettronica (recesso@mail.ho-mobile.it).

Per maggiori dettagli o per conoscere gli indirizzi a cui inviare la richiesta, visita <https://www.ho-mobile.it/per-il-cliente/>.

La SIM verrà disattivata entro 30 giorni dalla ricezione della tua richiesta.

7. Servizi di Roaming

Puoi utilizzare tutte le chiamate e gli SMS inclusi nella tua offerta quando ti trovi nei Paesi della Unione Europea, come previsto dal Regolamento UE 531/2012 e successive integrazioni.

Possiamo però applicare delle politiche di utilizzo corretto nel caso in cui non rispetti le seguenti condizioni, come previsto dal Regolamento UE 2016/2286:

- risiedere o avere legami stabili con l'Italia;
- essere presente prevalentemente sul territorio nazionale anziché in altri Stati Membri dell'Unione;

- effettuare traffico nazionale in misura maggiore rispetto al consumo in roaming.

Per verificare il rispetto di queste condizioni possiamo monitorare i servizi che usi per un periodo di almeno 4 mesi.

Nel caso in cui non rispetti la condizione 1 oppure la condizione 2 e 3 insieme, applicheremo un sovrapprezzo alla tua offerta.

Per quanto riguarda invece il traffico dati quando ti trovi nei Paesi della Unione Europea, puoi usare i dati inclusi nella tua offerta sino al raggiungimento di una soglia calcolata come indicato dalla normativa. Applicheremo un sovrapprezzo soltanto nel caso in cui superi questa soglia.

Fuori dalla Unione Europea puoi utilizzare il servizio alle tariffe indicate sul sito e nei materiali dedicati alla tua offerta. Puoi comunque decidere di utilizzare un altro fornitore per i servizi di roaming all'estero.

8. Servizio Soglia Spesa Dati

Per aiutarti a tenere sotto controllo la spesa che sostieni all'estero per l'uso dei dati, come previsto dalla normativa, la tua SIM include il servizio di blocco del traffico dati che sospende la navigazione al raggiungimento di 60 euro di spesa (Servizio Soglia Spesa Dati).

In qualsiasi momento potrai riattivare la navigazione e il traffico che effettuerai verrà scalato dal tuo credito telefonico.

Il servizio prevede anche l'invio di SMS informativi in questi casi:

- raggiungimento dell'80% delle soglie;
- raggiungimento del 100% delle soglie e relativo blocco della navigazione;
- avviso dello sblocco della navigazione, se da te richiesto.

9. Modifiche del contratto

ho., in alcuni casi, può modificare le offerte, i servizi e le Condizioni Generali di Contratto, come previsto dall'art. 98 septies decies, comma 5 del D.Lgs 207 del 2021 (Codice delle comunicazioni elettroniche) e con le modalità previste dalla delibera 307/23/CONS.

I casi in cui ciò può avvenire sono:

- nuove esigenze tecniche, economiche e di gestione di carattere generale, come per esempio l'ammodernamento tecnico della rete, della produzione e della commercializzazione;
- cambiamenti nella regolamentazione o nella normativa che hanno effetto

sull'equilibrio economico o su aspetti tecnici e di gestione del servizio;

- cambiamenti non prevedibili delle condizioni strutturali del mercato;
- necessità di continuare a garantire un uso lecito e personale della SIM e dei relativi servizi ed evitare fenomeni abusivi e fraudolenti intervenendo ad esempio sulle modalità di attivazione o disattivazione delle SIM e sui profili di traffico.

Le modifiche ti verranno comunicate via SMS, ma troverai maggiori dettagli sul sito internet o chiamando il servizio clienti. Dopo 30 giorni dalla ricezione della comunicazione, le modifiche saranno applicate al tuo contratto.

Durante questi 30 giorni avrai la possibilità di recedere o passare ad altro operatore senza alcuna penalità. Ti ricordiamo comunque che sei sempre libero di modificare la tua offerta in ogni momento.

10. Trasferimento del contratto

ho. potrà trasferire anche in parte i diritti e gli obblighi previsti da questo contratto a terzi. In questo caso continuerai a usufruire del servizio come descritto in queste Condizioni Generali di Contratto e manterrai i tuoi diritti da cliente.

11. Comunicazioni, reclami e conciliazioni

Per gestire facilmente la tua offerta hai a disposizione diversi strumenti:

- l'app per i dispositivi mobili;
- l'area riservata e la community di supporto sul sito internet;
- il servizio clienti telefonico e i numeri verdi.

Se in qualsiasi momento pensi che non stiamo rispettando i principi e le disposizioni contenuti in questa Carta del Cliente o nel resto della documentazione che regola il tuo rapporto con ho. puoi presentare un reclamo attraverso una delle seguenti modalità:

1. chiamando il Servizio Clienti al numero **19.21.21**;
2. inviando un reclamo scritto al Servizio Clienti ho. c/o Comdata Group - Casella Postale 17, 14100 Asti (AT)
3. inviando una PEC all'indirizzo ho.servizioclienti@legalmail.com
4. inviando una mail all'indirizzo ho.servizioclienti@mail.ho-mobile.it

Una volta effettuato il reclamo avremo 30 giorni per gestirlo, ti forniremo un codice identificativo univoco e potrai ricevere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica chiamando il Servizio Clienti al numero 19.21.21.

ho. ti fornirà riscontro in merito al tuo reclamo entro 10 giorni dalla chiusura dello stesso come da delibera 255/24CONS.

Per i casi più complessi, entro 30 giorni verrai informato sullo stato di avanzamento di gestione del tuo reclamo.

Se hai già inoltrato un reclamo e non hai ricevuto risposta o non sei soddisfatto della soluzione proposta, hai la possibilità di risolvere le controversie tramite la Conciliazione Co.Re.Com, presentando istanza di conciliazione al Co.Re.Com della propria regione (elenco delle sedi disponibile su <https://www.corecomitalia.it>)