

Cartela Vodafone

Ghidul utilizatorului
Termeni și condiții

Versiune valabilă începând cu 26 septembrie 2016.

CUPRINS

1. Cartela Vodafone	3
2. Metode de reîncărcare	5
3. Încetarea furnizării serviciului	7
4. Drepturi și obligații	7
5. Nivelurile de calitate pentru serviciile Vodafone	8
6. Termenul de remediere a deranjamentelor	10
7. Gestionarea traficului	10
8. Tarifele Cartelei Vodafone	13
9. Cum se tarifează apelurile și SMS-urile?	14
10. Modificarea condițiilor, taxelor și tarifelor	15
11. Utilizarea nerezonabilă sau inadecvată a serviciilor Vodafone. Abuzul	15
12. Telefoanele cumpărate de la Vodafone sunt blocate în rețeaua Vodafone	17
13. Prelucrarea datelor cu caracter personal	18
14. Păstrăm legătura. Mesaje cu caracter promoțional	20
15. Soluționarea reclamațiilor	20

1. Cartela Vodafone

Cartela Vodafone reprezintă cartela pe care Vodafone o transmite Clientului la momentul achiziționării unui serviciu preplătit de comunicații electronice. Prin introducerea Cartelei Vodafone în echipamentul terminal, Clientului i se permite conectarea la Rețeaua Vodafone și accesul la serviciile furnizate de Vodafone. Clientul nu are dreptul de a deteriora sau distruge Cartela Vodafone primită și este obligat să informeze Vodafone despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei. Până la momentul restricționării accesului la serviciile Cartelei, Clientul este responsabil pentru toate evenimentele și costurile asociate acestora.

1.2 Serviciile disponibile pe Cartela Vodafone

Servicii de Voce Mobilă reprezintă serviciile prin care Vodafone asigură Clientului posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei Vodafone până la un alt utilizator conectat la Rețeaua Vodafone sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

Servicii de Date sunt servicii de acces la internet și transmisii de date pe Echipamentul Terminal oferite de Vodafone prin intermediul rețelei sale de comunicații mobile.

Serviciul de Roaming oferit de Vodafone reprezintă un serviciu suplimentar care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de servicii de comunicații electronice (date, SMS și voce), prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Vodafone și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Vodafone România. Serviciul poate fi activat/dezactivat sau reactivat la cererea Clientului prin apelarea la *100#, *222, în magazine sau prin accesarea aplicației MyVodafone.

Pentru serviciile de roaming se vor aplica automat tarifele standard în roaming disponibile pe www.vodafone.ro/roaming, în cazul în care Clientul nu optează explicit pentru o ofertă alternativă de roaming. Orice ofertă alternativă de roaming poate fi dezactivată la cererea Clientului gratuit, în termen de o zi lucrătoare și cu aplicarea tarifelor standard de roaming, de la momentul activării acestora.

Informații privind lista actualizată a țărilor în care este posibilă folosirea acestui serviciu, precum și tarifele aplicabile, pot fi accesate de Client pe pagina de internet www.vodafone.ro/roaming. Vodafone nu răspunde de calitatea serviciilor de roaming puse la dispoziția Clientului de către partenerii săi din străinătate. Vodafone își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor și

tarifele din categoriile „Rețele Vodafone”, „Zona Principală”, „Zona Extinsă” și „Alte rețele”, fără să anunțe în prealabil Clientul de aceste modificări. Lista actualizată a operatorilor de Roaming încadrați în categoriile „Rețele 4 Vodafone”, „Zona Principală”, „Zona Extinsă” și „Alte rețele” poate fi verificată pe site-ul www.vodafone.ro la secțiunea Roaming.

Servicii cu Valoare Adăugată oferite de Vodafone și/sau partenerii săi reprezintă servicii suplimentare celor de bază (ex. e-mail, mesagerie vocală, portal, SMS, MMS) și oferă acces la informații și/sau servicii de divertisment sau de altă natură. Aceste servicii au tarife speciale iar beneficiile incluse în extraopțiunile (ofertele) aflate pe contul Clientului nu se pot consuma pentru astfel de Servicii cu Valoare Adăugată.

1.3 Accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112

Vodafone oferă acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 în mod nelimitat și gratuit cu condiția introducerii unei cartele SIM în telefon (chiar dacă respectiva cartelă SIM nu este autentificată în rețea). Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului.

1.4 Activarea Cartelei Vodafone

Activarea Cartelei se realizează în momentul introducerii Cartelei Vodafone și conectării la rețeaua Vodafone. Cartela Vodafone are un cod PIN inițial. Este recomandată schimbarea lui din meniul telefonului, cu un alt cod personalizat și ușor de reținut. În cazul în care codul PIN este introdus greșit, la 3 încercări fără succes cartela SIM se blochează. Deblocarea se face folosind codul PUK, înscris pe pachetul inițial.

Clientul are la dispoziție o perioadă de valabilitate de 60 de zile în care poate iniția sau primi apeluri. Vodafone își rezervă dreptul de a modifica această perioadă, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Perioada de grație este de 10 luni de la expirarea perioadei de valabilitate (maximum 300 de zile), timp în care clientul poate doar să primească apeluri, fără a putea iniția apeluri în rețelele mobile naționale.

Numeralele apelabile în perioada de grație sau în cea de suspendare a Cartelei sunt următoarele:

- *144#, *100# sau 444 pentru reîncărcarea Cartelei;
- *123#, *100# pentru informații despre credit sau valabilitate;
- *120#, *100# pentru cumpărare de credit sau valabilitate;
- 112 pentru apeluri de urgență (număr internațional).

1.5 Numărul de telefon asociat Cartelei Vodafone

Clientului îi este repartizat un Număr de telefon (cu excepția cazului în care Clientul face o cerere de portare în Rețeaua Vodafone, din cea a altui operator), număr de telefon față de care Clientul are doar drept de folosință (nu de proprietate) netransferabil. Acest număr poate fi schimbat de Vodafone, pe baza unei notificări prealabile, în cazuri cu totul excepționale, ca de exemplu: din rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea serviciului Vodafone, suspiciuni de fraudă. În aceste condiții, modificarea Numărului de telefon nu poate constitui motiv de încetare a Contractului din partea Clientului și nici nu îi conferă acestuia dreptul la despăgubiri. Numărul de telefon alocat unui Client nu poate face obiectul unei tranzacții, nu poate fi vândut terților, cumpărat de la terți sau închiriat. Orice astfel de operațiune se consideră fraudă, Vodafone având dreptul de a retrage numărul respectiv de telefon, precum și de a restricționa accesul la serviciile Vodafone, cu notificarea prealabilă a Clientului.

1.6 Deconectarea, pierderea creditului și a numărului de telefon

Vodafone își rezervă dreptul de a deconecta o Cartelă SIM, inclusiv în perioada de grație sau suspendare, dacă timp de 3 luni nu se primește sau nu se inițiază niciun apel taxabil, iar pe Cartela SIM nu există credit.

Clientul își pierde dreptul de a folosi Numărul de telefon alocat, oferta activată pe acel Număr, dar și creditul aflat pe Cartela SIM, odată cu expirarea perioadei de grație, așa cum se precizează la capitolul „Încetarea furnizării serviciului”.

2. Metode de reîncărcare

2.1 Reîncărcare

Reîncărcarea reprezintă plata în avans a unei valori de credit, în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciile preplătite Vodafone. Reîncărcarea se realizează prin alimentarea/realimentarea creditului folosind orice metodă pusă la dispoziție de Vodafone. Fiecare reîncărcare oferă o perioadă de valabilitate a creditului între 1 și 5 luni, în funcție de valoarea reîncărcată.

Mecanismul de calcul al valabilității creditului pentru utilizatorii Cartelei Vodafone este următorul: perioada de valabilitate a Cartelei Vodafone corespundă unei reîncărcări se

adună cu perioada de valabilitate existentă în cont la momentul încărcării, dar nu mai mult de 18 luni.

Perioada de grație de 10 luni (maximum 300 de zile) este constantă și se calculează de la data expirării valabilității creditului.

Prin reîncărcare Clientul are un credit exprimat în euro și o perioadă de valabilitate în care poate suna și poate fi apelat, urmată de o perioadă de grație în care poate doar să fie sunat. Modalitățile de reîncărcare disponibile atât în țară, cât și în afara ei sunt:

- de pe un număr de abonament Vodafone cu plata la factură (reîncărcarea poate avea loc imediat, săptămânal, lunar sau la o dată programată). Clientul este atenționat că, în situația în care există suspiciuni de neplată a facturii ce conține creditul primit de acesta sau respectivul abonat a fost deconectat/urmează să fie deconectat de Vodafone pentru neplata serviciilor sau utilizarea acestora în mod abuziv, creditul transferat de pe numărul de abonament Vodafone poate fi retras.
- cu cod de reîncărcare prin apel la *144# sau *100#, ramura „Contul meu”;
- din contul MyVodafone online (www.myvodafone.ro sau din aplicația MyVodafone);
- cu card de debit sau credit, comision 0.

Pentru detalii, Clientul poate accesa www.vodafone.ro sau solicita informații la orice punct de vânzare Vodafone.

2.2 Transfer de credit

Cu serviciul „Transferă credit” Clientul poate oferi credit oricărui alt client al Cartelei Vodafone sau Vodafone Avantaj. În funcție de creditul disponibil, sumele ce pot fi transferate sunt 1€ credit, 2€ credit sau 3€ credit. Transferul de credit se face prin apel gratuit la *120#, ramura „Transferă credit”.

După efectuarea transferului, atât Clientul ce transferă credit, cât și cel în contul căruia s-a făcut transferul vor primi câte un mesaj de confirmare. Contul către care s-a făcut transferul primește o perioadă de valabilitate corespunzătoare valorii transferate:

- pentru 1€ credit primește 5 zile valabilitate;
- pentru 2€ credit primește 7 zile valabilitate;
- pentru 3€ credit primește 10 zile valabilitate.

În fiecare lună, Clientul poate transfera credit de maximum 4 ori din contul lui. Din contul care primește credit nu se va putea efectua transfer de credit pentru o perioadă de 30 de zile.

Accesul la serviciu este disponibil pentru Clientii cu minimum 90 de zile vechime în rețea și care au reîncărcat de minimum 8€ credit de la activare. Ulterior, aceștia pot folosi serviciul dacă sunt în perioada de valabilitate și dacă au credit mai mare de 1,5€.

2.3 Credit Back

Clientul poate cere creditul înapoi prin SMS cu textul „credit” la 579. Creditul este returnat dacă nu a consumat din beneficiile incluse în extraopțiune.

3. Încetarea furnizării serviciului

Vodafone poate înceta furnizarea serviciului din motive imputabile Clientului, trimițându-i un SMS înainte de data încetării, în următoarele cazuri:

- (1) folosește în rețeaua Vodafone telefoane mobile neautorizate de către Autoritatea de Reglementare;
- (2) revinde serviciile furnizate de Vodafone sau încalcă prevederile cuprinse în „Limitele utilizării serviciului și abuzul”;
- (3) folosește serviciile Vodafone în mod abuziv, conform prezentului document;
- (4) nu-și respectă obligațiile din „Termenii și condițiile generale de furnizare a serviciilor preplătite Cartela Vodafone”;
- (5) perioada de grație a Cartelei a expirat.

4. Drepturi și obligații

4.1. Clientul are dreptul de a solicita despăgubiri în următoarele situații: nerespectarea de către Vodafone a termenului de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de voce și date, a termenului de activare a serviciilor și a termenului de soluționare a reclamațiilor stabilit în cadrul Procedurii de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali. Despăgubirile acordate în cazul imposibilității de utilizare a serviciilor Vodafone din cauza unor defecțiuni în sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone se calculează proporțional cu prețul extraopțiunii active pe cont, durata de valabilitate a acestuia și perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii. Cu excepția celor prevăzute mai sus, Vodafone nu răspunde pentru daune, oricare ar fi acestea, a căror existență Clientul o consideră cauzată de nefuncționarea Serviciilor Vodafone. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de maximum 30 de zile de la data soluționării deranjamentului sau a reclamației, respectiv de la data activării serviciului.

4.2. Răspunderea Vodafone

Vodafone România oferă servicii de telecomunicații la nivelul de calitate admis de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații. Vodafone nu garantează furnizarea serviciilor prin intermediul unor cartele SIM Vodafone achiziționate din punctele de vânzare neautorizate.

Obligațiile Vodafone de a furniza servicii se limitează la cele prevăzute în prezentul document, excepție făcând cazul în care există dispoziții și cerințe speciale prevăzute de legea română.

Vodafone România nu este răspunzătoare față de Client sau terțe persoane pentru nicio daună, pierdere de profit, beneficii nerealizate, ratarea unor ocazii de afaceri sau alte pierderi suferite, rezultate direct sau indirect din folosirea necorespunzătoare a serviciilor și echipamentelor de comunicații, nefuncționarea serviciului din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunea unor terți.

4.3. Răspunderea clientului

În momentul în care Clientul achiziționează Cartela Vodafone își exprimă acordul cu privire la utilizarea Serviciilor preplătite Vodafone în conformitate cu prezentul document. Totodată, Clientul înțelege că este singurul responsabil pentru păstrarea confidențialității datelor privind accesul la serviciul preplătit Cartela Vodafone.

5. Nivelurile de calitate pentru serviciile Vodafone

Traficul în Rețeaua Vodafone este monitorizat zilnic, la nivel orar, pe toate nodurile importante de rețea, respectiv circuitele de interconectare ale acestora, în baza standardelor de calitate stabilite pentru fiecare serviciu în parte. Dimensionarea traficului se face pe baza formulelor specifice de trafic, asigurând ca la ore de trafic maxim probabilitatea de a nu trata un apel să fie sub 2%, atât pentru apelurile de voce în interiorul rețelei, cât și cu partenerii de interconectare. Potrivit licențelor de utilizare a frecvențelor radioelectrice, Vodafone asigură următoarele standarde de calitate pentru serviciile de voce și date:

I. pentru serviciile 2G (GSM):

a) serviciul va fi furnizat 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână;

- b) rata de blocare a apelurilor – pe calea radio – în ora de trafic maxim nu va depăși 2%;
- c) procentul de întrerupere a apelurilor – pe calea radio – în ora de trafic maxim nu va depăși 2%;
- d) viteză maximă permisă de tehnologie: până la 56 Kbps descărcare (download) și 56 Kbps încărcare (upload).

II. pentru serviciile 3G (UMTS-HSDPA):

- a) disponibilitatea rețelei este de minimum 98% din timp;
- b) rata de blocare a apelurilor – pe calea radio – în ora de trafic maxim nu va depăși 2%;
- c) procentul de întrerupere a apelurilor – pe calea radio – în ora de trafic maxim nu va depăși 2%;
- d) viteză maximă permisă de tehnologie: până la 43,2 Mbps descărcare (download) și 5,7 Mbps încărcare (upload).

III. pentru serviciile LTE (4G):

- a) disponibilitatea rețelei este de minimum 98% din timp.
- b) viteză maximă permisă de tehnologie: până la 150 Mbps descărcare (download) și 75 Mbps încărcare (upload).

Vodafone nu garantează o viteză minimă a traficului de date specifică fiecărui tip de tehnologie. Viteza traficului de date disponibilă în mod normal diferă de viteza maximă permisă pentru fiecare tip de tehnologie și este determinată de următorii factori: traficul de date existent în extraopțiunea aleasă de Client, echipamentul terminal utilizat de Client, poziția Clientului în aria de acoperire a celulei și volumul traficului într-o anumită celulă de comunicații radio dat de numărul variabil de utilizatori finali activi, condiții meteorologice, caracteristici geografice etc.

Existența unuia/mai multor factori menționați mai sus poate duce la:

- a) creșterea timpului de încărcare/descărcare a fișierelor de date;
- b) creșterea timpului de încărcare a paginilor web;
- c) imposibilitatea accesării anumitor conținuturi, aplicații sau servicii pentru care este necesar un nivel de calitate specific.

Informații privind aria/harta de acoperire pentru serviciile de voce și date, valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate ai serviciilor de acces la internet și procedura privind măsurarea acestor parametri sunt puse la dispoziția Clientului online, la www.vodafone.ro-parametrii de calitate.

6. Termenul de remediere a deranjamentelor

În cazul în care Serviciile Vodafone nu vor putea fi folosite din cauza unor defecțiuni în sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone, Clientul poate solicita despăgubiri în conformitate cu dispozițiile art. 4 de mai sus.

Termenul de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de date, voce în spațiu deschis (outdoor) este de cel mult 24 de ore de la data primirii reclamației cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Vodafone, dar nelimitat la:

- probleme de alimentare cu energie a site-urilor datorate avariilor în rețelele furnizorilor de energie;
- probleme privind accesul la site-uri, cum ar fi restricțiile impuse de proprietarii locațiilor unde sunt amplasate echipamentele de comunicații sau probleme cauzate de condițiile meteorologice.

7. Gestionare a traficului

7.1. Procedura de gestionare a traficului

Prin intermediul serviciilor de date Vodafone, Clienții au dreptul de a accesa și distribui informații și conținut, de a utiliza aplicații și servicii compatibile cu terminalele utilizate de aceștia.

Prevederile de mai sus nu limitează dreptul Vodafone de a aplica măsuri rezonabile de gestionare a traficului. Acestea reprezintă o serie de proceduri tehnice întreprinse pentru a gestiona traficul în Rețea și pentru a îmbunătăți experiența Clientului.

Obiectivul gestionării rezonabile a traficului contribuie la o utilizare eficientă a resurselor Rețelei Vodafone, precum și la o optimizare a calității globale de transmitere a datelor care să răspundă cerințelor de calitate tehnică.

Măsurile rezonabile de gestionare a traficului sunt nediscriminatorii și proporționale și nu se bazează pe considerații de ordin comercial. Orice diferențiere în aplicarea măsurilor de gestionare a traficului se bazează pe cerințe obiective de ordin tehnic (de exemplu, timpul de latență, variația întârzierii de transfer a pachetelor de date, pierderea pachetelor de date și lărgimea de bandă). Ca măsură rezonabilă, Vodafone are dreptul, de asemenea, de a aplica

tehnici de compresie a datelor care reduc dimensiunea unui fișier de date fără vreo modificare a conținutului, ceea ce permite o utilizare mai eficientă a resurselor limitate și este în interesul Clienților (acela de a reduce volumul de date, de a spori viteza și de a îmbunătăți experiența de utilizare a conținuturilor, a aplicațiilor sau a serviciilor de date).

Gestionarea rezonabilă a traficului nu implică tehnici care să monitorizeze conținutul specific al traficului de date.

7.2. Excepții justificate

Conform legislației în vigoare, Vodafone are dreptul de a aplica măsuri care exced caracterului rezonabil de gestionare a traficului, în următoarele scopuri:

- a) în vederea respectării dreptului Uniunii Europene, a legislației naționale, a hotărârilor judecătorești sau a deciziilor emise de autoritățile competente;
- b) pentru a menține integritatea și securitatea rețelei și serviciilor Vodafone, precum și ale echipamentelor terminale ale Clienților (de exemplu, în ceea ce privește prevenirea atacurilor cibernetice prin difuzarea de programe informatice ostile sau furtul de identitate a utilizatorilor finali prin intermediul programelor-spion (spyware);
- c) pentru a dimensiona corespunzător rețeaua prin utilizarea informațiilor legate de tipul de trafic la nivel de volume totale (per tip de trafic/aplicație/tip de serviciu preplătit sau pe bază de abonament);
- d) pentru a evita congestiunea iminentă a rețelei și a atenua efectele acesteia (de exemplu, pentru a asigura disponibilitatea serviciilor în cazul defecțiunilor în rețea sau în perioade cu trafic intens: sărbători legale, situații de forță majoră etc.). În cazul apariției unei congestii de trafic, Vodafone aplică proceduri de remediere rapidă a defecțiunilor sau de rerutare (acțiunile pot fi realizate pe tip de trafic/aplicații) a traficului către alte noduri sau circuite ce pot prelua acest trafic suplimentar.

7.3. Efectele gestionării traficului

Măsurile de gestionare a traficului întreprinse de Vodafone sunt aplicate proporțional cu situația care le-a generat și pot duce la:

- a) blocarea anumitor conținuturi, aplicații sau servicii (de exemplu, declarate ilicite, furnizate de terți neautorizați pentru a desfășura anumite activități etc.);
- b) întreruperea temporară a sesiunii de date;
- c) scăderea vitezei de transfer a datelor în situații de congestie a Rețelei;
- d) transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea.

7.4. Efectele depășirii volumului de date inclus în extraopțiune

În cazul depășirii volumului de date inclus în extraopțiune se aplică fie reducerea automată a vitezei de trafic, fie tariful suplimentar în funcție de caracteristicile extraopțiunii. Reducerea vitezei de trafic poate influența serviciul de acces la internet în următoarele moduri:

- a) creșterea timpului de încărcare/descărcare a fișierelor de date;
- b) creșterea timpului de încărcare a paginilor web;
- c) imposibilitatea accesării anumitor conținuturi, aplicații sau servicii pentru care este necesar un nivel de calitate specific.

7.5. Serviciul de acces la internet și alte servicii

Serviciul de acces la internet este necesar pentru accesul la anumite aplicații/servicii suplimentare de date ca de exemplu: VoLTE, video on demand, streaming etc. Buna funcționare a acestor aplicații/servicii suplimentare de date depinde de tipul de tehnologie accesată de Client (2G/3G/4G), echipamentul terminal utilizat de Client, poziția Clientului în aria de acoperire a celulei și volumul traficului într-o anumită celulă de comunicații radio dat de numărul variabil de utilizatori finali activi, condiții meteorologice, caracteristici geografice etc.

Modul în care aceste aplicații/servicii suplimentare de date sunt folosite poate influența experiența Clientului (de exemplu: dacă un Client transferă fișiere de date către un alt utilizator și în același timp folosește o aplicație/un serviciu suplimentar de date de tipul celor de mai sus, calitatea acestuia din urmă poate fi afectată).

Ținând cont de limitările tehnologice existente, serviciile de voce accesate simultan cu cele de acces la internet pot afecta calitatea celor din urmă (inclusiv prin întreruperea sesiunii de date).

8. Tarifele Cartelei Vodafone

Apelează *100# pentru a alege planul tarifar dorit.	Ore Favorite			Numere Favorite		Rețeaua mea		Simplu	
	Seara și în weekend nu mai ai limite de comunicare pentru că tarifele tale sunt reduse cu 50%!			Alege 5 numere favorite din orice rețea națională și vorbești cu acestea la tarife reduse cu 50%!		Ai tarife reduse către Vodafone și către rețelele naționale fixe!		Suni oriunde și oricând mai ușor pentru că tariful este unic!	
Destinație (€ credit/min.)	Număr Favorit	Alte numere		Număr Favorit	Alte numere	Număr Favorit	Alte numere	Număr Favorit	Alte numere
		Redus ¹	Normal ²						
Vodafone și destinații naționale fixe	0,10	0,10	0,20	0,10	0,20	0,08	0,15	0,09	0,18
Alte destinații naționale mobile	0,10	0,10	0,20	0,10	0,20	0,12	0,24	0,09	0,18

Servicii		Național			Internațional			
		Număr Favorit	Vodafone	Alte rețele naționale mobile	SUA, Canada, Israel, Alaska, Hawaii	Europa	Restul lumii	Sateliti: Thuraya, Iridium, Emsat, Inmarsat, GlobalStar
SMS	€ credit/min.	0,04	0,05			0,12		
MMS	€ credit/min.	0,09	0,14			0,45		
Apel video	€ credit/min.	0,15	0,17	0,23	0,55	0,65	0,85	2,95
Trafic de internet pe mobil	€ credit/MB	0,2	0,2	0,2	8	0,45	8	8

¹luni – vineri 18:00 – 08:00, sâmbătă, duminică și sărbătorile legale

²luni – vineri 8:00 – 18:00

Convorbiri internaționale	Taxă lunară (€ credit)	Europa		SUA, Canada, Hawaii, Israel, Alaska	Restul lumii	Sateliti: Thuraya, Iridium, Emsat, Inmarsat, GlobalStar
		Rețele fixe	Alte rețele mobile			
Standard (€ credit/min.)	0	0,40	0,50	0,50	0,80	2,60

Tarifele sunt exprimate în € credit. T.V.A.-ul este achitat în momentul achiziționării cartelei SIM sau la achiziționarea unei reîncărcări, indiferent de modalitatea prin care se face reîncărcarea.

Convorbirile se vor taxa conform tarifelor pentru Cartela Vodafone în vigoare la data efectuării acestora, valoarea lor fiind scăzută din creditul existent pe Cartelă. După terminarea beneficiilor incluse în extraopțiune se vor aplica tarifele standard. Despre valoarea tarifelor și

bonusurile în vigoare Clientul este informat la cumpărare în locațiile Vodafone, pe www.vodafone.ro și prin apel la *222 sau 0372022222, Departamentul de Relații cu Clienții. Minut în rețea reprezintă un apel realizat către numerele de mobil și fix din rețeaua Vodafone. Minut național reprezintă un apel realizat către orice rețea fixă sau mobilă națională, inclusiv Vodafone. Minut internațional reprezintă un apel realizat către rețelele mobile sau fixe din afara României.

SMS/MMS în rețea reprezintă un SMS/MMS realizat către numerele de mobil din rețeaua Vodafone. SMS/MMS național reprezintă un SMS/MMS realizat către orice rețea mobilă națională, inclusiv Vodafone. SMS/MMS internațional reprezintă un SMS/MMS realizat către rețelele mobile din afara României.

9. Cum se tarifează apelurile și SMS-urile?

Apelurile naționale și internaționale se taxează la secundă, cu excepția primului minut din convorbire, care se tarifează prin rotunjire la minut.

Apelurile în roaming inițiate din Spațiul Economic European către destinații din aceeași zonă se tarifează la secundă după primele 30 de secunde, iar apelurile primite în această zonă se tarifează la secundă, indiferent de durată; pentru apelurile inițiate și primite în celelalte zone, tariful se realizează prin rotunjire la minut.

Timpul de conversație începe cu semnalul de răspuns și se încheie cu primul semnal de eliberare a liniei generat fie de cel care a inițiat apelul, fie de cel care l-a primit.

SMS-ul se tarifează la transmiterea sa, indiferent dacă a fost sau nu recepționat de destinatar. Un SMS poate conține un număr de maximum 160 de caractere, iar în cazul în care se depășește acest număr de caractere se tarifează ca un SMS distinct.

Traficul de date se tarifează la deschiderea unei sesiuni de date, unitatea minimă de taxare fiind: pentru traficul de date național și traficul de date realizat în roaming Zona 2, 3, 4 și 5: 10 kb; pentru traficul de date realizat în roaming Zona 1: 1 Kb.

Apelurile și SMS-urile către numere de interes general la nivel local, național sau internațional (ex.: numere de taxi, ora exactă etc.) sau către numere cu tarif special, mai mare decât cel aferent apelurilor locale, naționale sau internaționale (ex.: jocuri și concursuri) nu se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse și/sau extraopțiuni.

Vodafone poate pune la dispoziția Clientului, în baza unei solicitări prealabile scrise, lista detaliată a apelurilor efectuate de acesta pe o perioadă maximă de două luni anterioare celei în care se face solicitarea. Un astfel de serviciu se tarifează cu un euro credit.

Prin intermediul MyVodafone (www.myvodafone.ro), Clientul are posibilitatea de a accesa detalierea apelurilor efectuate pe ultimele 6 luni, însă doar de la momentul înregistrării contului său MyVodafone. Această posibilitate nu poate fi acordată retroactiv.

Listarea apelurilor, exceptând informațiile accesibile în contul MyVodafone, se face în magazinele Vodafone și este taxată cu un euro, ce va fi retras din creditul disponibil în cont. Din motive de confidențialitate, reprezentanții Vodafone au acces doar la primele 6 cifre din numărul de telefon către care s-a sunat sau a fost trimis SMS. Lista va conține numere în formatul 072333xxxx.

10. Modificarea condițiilor, taxelor și tarifelor

Vodafone își rezervă dreptul de a modifica unilateral termenii și condițiile, inclusiv taxele și tarifele pentru orice serviciu sau extraopțiune oferită, în situații care depind de tendințele pieței, dezvoltări tehnologice, schimbări ale parteneriatelor cu terții sau de situații cu potențial risc financiar ori alte situații similare care conduc la un dezechilibru economic între părți. Astfel de modificări se vor realiza cu informarea Clientului înainte de operarea modificării, conform legislației specifice comunicațiilor electronice.

Notificarea se va face prin orice mijloace rezonabile (de ex.: SMS, pagina web etc.). În cazul în care Clientul nu este de acord cu tariful sau cu noile condiții modificate, poate renunța la serviciul în cauză fără nicio obligație pentru el sau Vodafone. În cazul folosirii Cartelei SIM Vodafone de către o altă persoană, aceasta acceptă prezenta ofertă.

11. Utilizarea nerezonabilă sau inadecvată a serviciilor Vodafone. Abuzul

11.1 Utilizarea rezonabilă a Serviciilor Vodafone. Serviciile Vodafone sunt destinate **utilizării rezonabile și în condițiile unor practici loiale**, pentru nevoile proprii ale Clientului, în calitatea sa de utilizator final.

11.2 Recomercializarea serviciilor Vodafone către terți furnizori sau utilizarea lor în scopul obținerii de profit sunt considerate utilizări inadecvate ale serviciilor Vodafone, neautorizate și nu sunt permise în baza prezentelor termeni și condiții. Totodată, utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Vodafone în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Clientului în calitate de utilizator final sau pentru prestarea de activități comerciale cum ar fi, de exemplu, cele de tipul centru de relații cu clienții (call center), cercetări de piață sau telemarketing este interzisă. Clientul poate solicita, în baza unei înțelegeri comerciale distincte, furnizarea unui serviciu având ca obiect astfel de operațiuni, cu aplicarea tarifelor corespunzătoare unei asemenea utilizări.

11.3 Utilizarea abuzivă a serviciilor Vodafone. Este considerată utilizare abuzivă și este interzisă utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Vodafone în vederea: intermediarii și/sau transferului de convorbiri telefonice și/sau date, în rețeaua Vodafone și/sau în alte rețele; testării unor echipamente; intermediarii și/sau transferului de convorbiri telefonice naționale și internaționale folosind ca mediu de propagare internetul și nu a sistemului GSM/3G/LTE. De asemenea, se poate considera utilizare abuzivă acea utilizare care îndeplinește oricare dintre următoarele criterii: Clientul a transmis SMS/apeluri către mai mult de 300 de destinații (numere de telefon) distincte în decursul unei perioade de valabilitate a extraopțiunii; există o discrepanță majoră între apelurile/SMS-urile primite și cele inițiate de către Client în decursul unei perioade de valabilitate a extraopțiunii; Clientul transmite un număr mare de mesaje scrise într-un interval de timp scurt.

11.4 Orice utilizare a serviciilor Vodafone în alte scopuri decât efectuarea și primirea de apeluri/SMS/MMS/apeluri video directe între utilizatorii finali este strict interzisă. Drept consecință, Clientul se obligă să nu expedieze mesaje scrise, să nu inițieze apeluri sau să utilizeze date mobile cu ajutorul unor sisteme automate în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a serviciilor furnizate de Vodafone. Totodată, Clientul se obligă să nu utilizeze conexiunea de internet sau orice alt serviciu Vodafone în scopuri ilicite/ilegale cum ar fi: **spam** (acest proces presupune expedierea mesajelor nesolicitate, în mod repetitiv, de cele mai multe ori cu caracter comercial, de publicitate pentru produse și servicii), **phishing** (acest proces presupune obținerea unor date confidențiale folosind tehnici de manipulare a datelor identității unei persoane sau a unei instituții), **spoofing** (acest proces presupune modificarea identității unui sistem/număr de telefon/cartele SIM sau crearea unei identități suplimentare pentru a imita un dispozitiv/sistem/număr de telefon/cartelă SIM într-o sesiune de comunicații sau o tranzacție), **flooding** (reprezintă un atac prin inundarea

unui sistem/dispozitiv cu cantități mari de trafic în scopul de a crea refuzul de servicii prin cereri incorecte pentru o rețea) etc.

11.5 Orice încercare de accesare neautorizată a datelor personale ale altui utilizator (incluzând, dar fără a se limita la: datele de facturare ale unui utilizator, datele cu caracter personal și datele de trafic, credențialele de utilizator sau parolele asociate contului unui utilizator) sau de modificare a conținutului site-ului www.vodafone.ro ori de obstrucționare a funcționării normale a serverului care deservește acest site se consideră drept o încercare de utilizare frauduloasă a site-ului și duce la inițierea procedurii de cercetare penală împotriva persoanei (persoanelor) vinovate de astfel de faptă.

11.6 Sancțiuni. Încălcarea de către Client a obligațiilor prevăzute în articolul 11 constituie fie o încălcare a bunelor practici, o utilizare nerezonabilă sau inadecvată (art. 11.1. – 11.3.), fie o utilizare abuzivă/frauduloasă (art. 11.4. – 11.5.) și atrage răspunderea Clientului, indiferent de numărul de SIM-uri activate. De la data constatării încălcării obligațiilor impuse prin prezentul articol sau existenței unei suspiciuni întemeiate privind această încălcare, Vodafone are dreptul de a lua oricare dintre următoarele măsuri:

- a) să retragă unilateral orice formă de discount/bonus acordat Clientului;
- b) să suspende temporar, pe o perioadă între una și 30 de zile, accesul Clientului la toate serviciile Vodafone activate pe Cartela Vodafone;
- c) să deconecteze permanent serviciile Vodafone de pe Cartelă.

11.7 La data la care se constată de către Vodafone încălcarea obligațiilor impuse prin prezentul articol 11, Vodafone va notifica prin SMS Clientul cu privire la măsura pe care urmează să o aplice.

11.8 În cazul încălcării obligațiilor prevăzute la art. 11.4 - 11.5, Vodafone este îndreptățită, de asemenea, la plata unor despăgubiri în cuantum de 3.500 € per fiecare situație întâlnită.

12. Telefoanele cumpărate de la Vodafone sunt blocate în rețeaua Vodafone.

Pentru telefoanele blocate în rețea, achiziționate într-un pachet cu Cartela Vodafone (telefon și cartelă) se percepe o taxă de deblocare de 10,08 € (T.V.A. inclus).

Telefoanele se deblochează prin depunerea unei cereri într-unul din magazinele Vodafone,

alături de un document care să justifice achiziționarea terminalului de la Vodafone România (de ex. factura de achiziție a terminalului). Deblocarea terminalului se va efectua în maximum 15 zile lucrătoare de la solicitare, dacă există resursele tehnice de deblocare.

Vodafone se supune Codului de conduită pentru stabilirea condițiilor standard de deblocare a terminalelor blocate în rețelele de comunicații mobile din România. Detalii privind costurile de deblocare, precum și procedura de deblocare se regăsesc la adresa www.vodafone.ro/personal/asistenta/cum-sa-fac/intretinerea-telefonului/service-si-setari-echiptamente/service-telefoane-vodafone/index.htm

13. Prelucrarea datelor cu caracter personal

Vodafone asigură, în condițiile legii, păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale Clientului și respectarea dreptului acestuia la protecția vieții private, în privința prelucrării datelor cu caracter personal ale Clientului. Această obligație nu se aplică în cazul informațiilor dezvăluite deliberat de către Client unor părți terțe.

Prelucrarea înseamnă accesul, utilizarea, stocarea, afișarea, copierea, transmiterea, interpretarea, editarea și/sau distribuirea de informații către servere locale și/sau internaționale. În conformitate cu dispozițiile legii privind protecția datelor personale, Clientul este de acord, explicit și fără echivoc, ca: (i) Vodafone să folosească datele cu caracter personal, pe care Clientul le furnizează la înregistrarea datelor, pe teritoriul României, (ii) să le transfere în țară sau străinătate, către Vodafone Group Plc., către alți distribuitori, furnizori de comunicații electronice și contractori locali și transfrontalieri cu care Vodafone este în relații contractuale, (iii) să le dezvăluie către autorități/instituții publice abilitate în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile, la solicitarea acestora din urmă, pentru furnizarea serviciilor preplătite. Vodafone va prelucra aceste date în condițiile în care ele au fost furnizate în mod deliberat către Vodafone în vederea personalizării Cartelei Vodafone.

Datele de trafic. Vodafone colectează și prelucreează datele cu caracter personal ale Clientului (incluzând codul numeric personal) și datele de trafic ale Clientului (referitoare la durata sau momentul convorbirilor, data efectuării acestora, rețeaua din care provine sau în care se termină comunicarea, momentul de început și de sfârșit al comunicării, costul convorbirilor etc.), în temeiul legii, cu bună credință, în scopuri legitime și pentru furnizarea serviciilor preplătite Vodafone sau a serviciilor cu valoare adăugată furnizate de terți parteneri prin intermediul Vodafone. Totodată, prelucrarea datelor cu caracter personal și a datelor de

trafic permite exercitarea tuturor drepturilor și obligațiilor conexe (ca de exemplu: activarea serviciilor și a cartelei SIM, relații cu clienții, scopul verificării respectării limitelor de utilizare ale Cartelei SIM, furnizarea de servicii cu valoare adăugată, administrarea bazei de clienți etc).

Datele de trafic și de localizare. Prin utilizarea serviciilor, Clientul își exprimă acordul ca datele sale de trafic și datele de localizare să fie prelucrate de Vodafone România, Vodafone Group Plc. (societate comercială din U.K.) precum și orice alți împuterniciți din țară sau din străinătate, în scopuri legate de furnizarea serviciilor de comunicații electronice, pe durata executării furnizării serviciilor și pe o perioadă adițională de maximum 3 ani de la data deconectării serviciilor preplătite, exceptând situațiile pentru care legea prevede un alt termen, caz în care se va aplica termenul prevăzut de lege. Refuzul Clientului față de prelucrarea acestor date echivalează cu imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice și exonerează Vodafone de orice răspundere în acest sens.

Drepturile persoanei vizate. Dreptul Clientului (persoana vizată), respectiv drepturile prevăzute de Legea 677/2001 și Legea 506/2004, sunt următoarele:

- a) dreptul de acces la date - orice persoană vizată are dreptul de a obține, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, în mod gratuit pentru o solicitare pe an, confirmarea faptului că datele care o privesc sunt sau nu prelucrate de operator;
- b) dreptul de intervenție asupra datelor - orice persoană vizată are dreptul de a solicita, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, în mod gratuit, rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor a căror prelucrare nu este conformă legii, în special a datelor incomplete sau inexacte;
- c) dreptul de opoziție - persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, din motive întemeiate și legitime, ca datele care o vizează să facă obiectul unor prelucrări sau să fie dezvăluite unor terți;
- d) dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției, fără a aduce atingere posibilității de a se adresa cu plângere autorității de supraveghere în domeniu;
- e) dreptul de a merge în instanță și a cere daune pentru încălcarea drepturilor în baza Legii 677/2001;
- f) persoana în cauză poate cere, gratuit, în scris, în orice moment, ca datele sale personale să nu mai fie procesate;
- g) dreptul de a cere Vodafone să înceteze să mai trimită Clientului mesaje promoționale. Clientul va fi informat în legătură cu efectuarea schimbărilor în opțiunile privind datele sale personale, în termen de 15 zile de la data comunicării schimbărilor respective către Vodafone.

Vodafone va răspunde solicitărilor persoanei vizate privind drepturile prevăzute de Legea

677/2001 (dreptul de acces la date, dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție) în termen de 15 zile de la data primirii cererii. Cererea întocmită în formă scrisă, datată și semnată, va fi trimisă la adresa electronică: persoane.fizice_ro@vodafone.com.

Registrul Abonaților. La momentul achiziționării Cartelei Vodafone sau oricând ulterior la cerere, Clientul poate solicita ca datele sale să fie disponibile pentru furnizorii de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților. Acordul Clientului cu privire la opțiunea de a include datele cu caracter personal în aceste baze de date, precum și indicarea datelor în cauză face obiectul anexei „ACORDUL CLIENTULUI PENTRU ÎNSCRIEREA DATELOR PERSONALE ÎN REGISTRUL ABONAȚILOR”, parte integrantă din „Condiții de furnizare a serviciilor preplătite Vodafone România”.

14. Păstrăm legătura. Mesaje cu caracter promoțional

Ne dorim să ne informăm în permanentă Clienții în legătură cu serviciile, ofertele promoționale, programele de loialitate inițiate de Vodafone, în mod direct sau prin partenerii săi. De aceea, prin folosirea serviciilor oferite de Vodafone prin intermediul Cartelei preplătite clientul este de acord să primească informații de marketing și cu privire la comercializarea de produse și servicii.

În cazul în care Clientul dorește să modifice opțiunea și să nu primească niciun fel de informare cu privire la ofertele promoționale sau programele de loialitate inițiate de Vodafone, în mod direct sau prin partenerii săi, acesta apelează gratuit *567 și răspunde cu „NU”.

Vodafone România sau companiile Grupului Vodafone vor putea utiliza datele cu caracter personal pe care Clientul le furnizează către Vodafone România împreună cu alte informații, inclusiv datele cu funcție de identificare (CNP, seria și numărul actului de identitate – dacă astfel de date au fost declarate), date de trafic (durata, destinația, costul convorbirilor și data efectuării acestora) și date de localizare pentru servicii cu valoare adăugată, pentru a identifica dispozitivul, preferințele legate de utilizarea internetului și preferințele acestuia de cumpărare.

15. Soluționarea reclamațiilor

Orice neînțelegere în legătură cu executarea prezentului contract va fi rezolvată pe cale

amiabilă între părți. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul poate fi înaintat, de către Client, spre soluționare instanțelor judecătorești competente. Totodată, Clientul poate opta pentru o metodă de soluționare alternativă a disputei, ca de exemplu prin intermediul autorității de reglementare (ANCOM) sau a oficiilor de protecție a consumatorilor din țară.

Totodată, Clientul poate înainta reclamații privind serviciile Cartelei către Vodafone România S.A., în oricare din următoarele moduri:

a) **telefonic** la numerele: 0372.022.222

*222 (de pe telefonul mobil);

b) prin **fax** la numărul 0372.021.413 pentru clienții persoane fizice

c) prin **e-mail și internet** la adresele:

- persoane.fizice_ro@vodafone.com;

- <https://www.vodafone.ro/asistenta/contact/formular-de-contact/index.htm>;

d) prin **poștă**, adresate către:

Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România S.A., Valea Cascadelor,
nr. 14-16, sector 6, București;

e) prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone, respectiv magazinele partenere Vodafone, zilnic, în timpul orelor de program.

Termenul de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale serviciului Internet Mobil este de maximum 30 de zile calendaristice (720 de ore) de la data primirii acestora de către Vodafone România. Reclamațiile pot fi adresate în scris sau verbal.

O reclamație privind un deranjament valid constă în raportarea unei întreruperi în furnizarea serviciului în spațiu deschis și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații.

Detalii privind tarifele și condițiile de obținere și utilizare a serviciilor Vodafone România S.A. se pot obține pe www.vodafone.ro, în magazine și la distribuitorii autorizați Vodafone sau apelând *222 sau 0372.022.222, Departamentul de Relații cu Clienții. Apelurile efectuate din alte rețele către numerele de mai sus se tarifează conform costurilor practicate de operatorii din rețeaua din care s-a efectuat apelul.

Desigilarea Cartelei Vodafone reprezintă acceptul termenilor și condițiilor de utilizare prezentate mai sus și detaliate pe www.vodafone.ro.

Tipurile de servicii de asistență tehnică, de servicii de relații cu clienții oferite și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate

- a) **Relații cu clienții, gratuit** – ghid interactiv și operator uman – *222
- b) **Relații cu clienții, operator uman** – *555 apel taxabil cu 0,658 €/apel, T.V.A. inclus, indiferent de durata apelului
- c) **Relații cu clienții, operator uman**, pentru clienții cărora li s-a limitat accesul la *222 – *555, apel taxabil cu 0,658 €/apel, T.V.A. inclus
- d) **Relații cu clienții pentru servicii de urgențe** (L-V 22:00 – 08:00, S, D și sărbători legale 18:00 – 08:00) – *228
- e) **Relații cu clienții pentru solicitări legate de plăți, gratuit** – *224
- f) **Relații cu clienții pentru titulari de firmă** – *221
- g) **Asistență pe e-mail**
- h) **Reclamații în scris prin poștă**, prin fax sau prin formularul de asistență de pe pagina www.vodafone.ro
- i) **Relații cu clienții persoane fizice și juridice**, apel gratuit, relații cu clienții, servicii de date – ghid interactiv și operator uman – *777

Vodafone România S.A.

România, București, sector 2, Clădirea Globalworth Tower
strada Barbu Văcărescu nr. 201,
T +40 372 02 2222, F +40 372 02 2222
www.vodafone.ro

Vodafone România S.A.

România, București, sector 2, Clădirea Globalworth Tower
strada Barbu Văcărescu nr. 201

T +40 372 02 2222, F +40 372 02 2222

www.vodafone.ro



vodafone