

NOTIFICARE PRIVIND ACTUALIZAREA CONTRACTULUI DE SERVICII VODAFONE

Stimate client,

Această notificare privește serviciile de comunicații electronice pe care le utilizați în prezent în baza contractului dintre dumneavoastră și Vodafone România S.A. și are ca și scop actualizarea clauzelor contractuale conform:

1. Regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat și completat de Regulamentul nr. 2016/2286
2. Deciziei ANCOM nr. 1112/2017 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți;

Documentul Clauze contractuale principale (CCP) partea a IIa, Anexele de servicii precum și documentul Termeni și Condiții Generale (TCG) se vor modifica în consecință.

Vă rugăm să parcurgeți această informare să ne contactați pentru orice detalii suplimentare vă sunt necesare.

1. Actualizarea clauzelor contractuale conform Regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat și completat de Regulamentul nr. 2016/2286. Aceste modificări sunt aplicabile pentru ofertele de comunicații mobile, cu acces la serviciul de roaming.

După cum ați fost deja informat prin diverse campanii desfășurate de Vodafone, începând cu 15 iunie 2017, Clientii Vodafone care au o oferta cu acces la serviciul de roaming, beneficiază de tarifele și beneficiile naționale (minunte / sms / MB) cuprinse în Planul Tarifar (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) atunci când călătoresc ocazional în Roaming S.E.E. (Uniunea Europeană, Islanda, Lichtenstein și Norvegia). După terminarea beneficiilor naționale, Clientul va fi tarifat cu tarifele standard naționale. În scopul de mai sus, Vodafone are dreptul de a solicita Clientului documentele care fac dovada reședinței în România sau a legăturilor stabile cu România, oricând, pe durata relației contractuale cu Vodafone. Fără prezentarea acestor dovezi, Vodafone are dreptul de a aplica o Suprataxă pentru serviciile de Roaming reglementate (denumită în cele ce urmează Suprataxa).

Serviciul de roaming în țările SEE este compatibil doar cu anumite oferte sau abonamente, conform portofoliului comercial. Totodată, Vodafone are dreptul să aplice Suprataxa pentru utilizarea excesivă, abuzivă sau anormală a serviciilor de Roaming reglementate în funcție de tariful reglementat al serviciilor de gros, conform regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat și completat de Regulamentul nr. 2016/2286. Suprataxa reglementată pentru Serviciile de voce și SMS este următoarea: 0,038Euro/minut apel efectuat; 0,0108 Euro/minut apel primit; 0,012Euro/SMS (cota TVA de 19% inclusă) iar Suprataxa reglementată pentru serviciile de date este următoarea:

Suprataxa (Euro/GB)	01.01.2018 - 31.12.2018	01.01.2019 - 31.12.2019	01.01.2020 - 31.12.2020	01.01.2021 31.12.2021	01.01.2022– 30.06.2022
Valoare fără TVA	6	4.5	3.5	3	2,5
Valoare cu TVA (19%)	7.14	5.355	4.165	3.57	2.975

a) Politica de utilizare rezonabilă a serviciilor de Roaming reglementate în S.E.E.

a) Volumul de date disponibil în Roaming.

Beneficiile de date cuprinse în Planul Tarifar (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) sunt limitate pentru consumul în Roaming în S.E.E. în conformitate cu prevederile art. 4 din Regulamentul nr. 2016/2286. Volumul de date disponibil în Roaming în S.E.E se calculează utilizând următoarea formula, prețurile fiind inserate fără TVA:

Prețul total al abonamentului, cu TVA (incluzând orice extraopțiuni tarifate)

$$2x \frac{\quad}{7,14}$$

Limita specifică fiecărei oferte poate fi verificată gratuit de Client și prin apel la*123# sau în aplicația MyVodafone. După depășirea limitei de date disponibile, Vodafone are dreptul să aplice tariful național și/sau Suprataxa.

b) Utilizarea excesivă, abuzivă și anormală (min/SMS/MB).

- Indicatori privind prezența fizică (conectarea cartelei SIM) și consumul (traficul de voce, SMS sau internet), în mod cumulativ și pentru o perioadă de cel puțin 4 (patru) luni. Astfel, se înțelege că Serviciile sunt utilizate abuziv în Roaming dacă, pe o durată de 4 luni consecutive:

- consumul de servicii în Roaming, pentru fiecare tip de serviciu în parte (SMS, voce, internet), excede consumul la nivel național,
- dacă conectarea cartelei SIM se realizează predominant în Roaming, raportat la conectarea Cartelei la nivel național.

- O perioadă lungă de inactivitate a unei Cartele SIM Vodafone în România (mai mult de 3 săptămâni), asociată unei utilizări preponderente sau chiar exclusive în roaming

- Cumpărarea și utilizarea succesivă în roaming a mai multor cartele SIM de către același client.

Acești indicatori reprezintă dovada unei utilizări excesive, abuzive și anormale a serviciilor de Roaming.

În cazul în care există dovezi bazate pe indicatorii obiectivi menționați mai sus, Vodafone avertizează Clientul cu privire la comportamentul detectat înainte de a aplica Suprataxa. Din momentul avertizării, în absența unei modificări a comportamentului de utilizare a serviciilor de Roaming reglementate într-un termen de două săptămâni, Vodafone poate aplica oricând o Suprataxa pentru orice utilizare ulterioară a serviciilor de Roaming reglementate, cu cartela SIM în cauză. Vodafone încetează să aplice Suprataxa în cazul în care comportamentul Clientului nu mai indică riscul unei utilizări abuzive sau anormale a serviciilor de roaming.

În cazul în care Clientul consideră măsurile adoptate de Vodafone nejustificate, poate depune o sesizare către Vodafone sau către autoritățile competente, conform art. privind *Soluționarea reclamațiilor* din documentul TCG (Termeni Contractuali Generali).

2. Actualizarea clauzelor contractuale conform Deciziei ANCOM nr. 1112/2017 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți. Aceste modificări sunt aplicabile pentru ofertele cu acces la serviciul de internet mobil.

Articolul 7 “Remediarea deranjamentelor” din CCP partea II a se redenumiște “Parametri de calitate” și se va suplimenta cu următoarele articole:

7.2 Viteza maximă estimată și promovată. Viteza menționată în contractul dumneavoastră reprezintă viteza maximă estimată^[1] și promovată^[2] pentru serviciul de acces la internet mobil și se diferențiază pe tip de tehnologie, conform hărții de acoperire a rețelei Vodafone, disponibilă la adresa <https://www.vodafone.ro/acoperire/>. Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie pot avea următoarele valori:

Tehnologie	4 G	3 G	2G
Viteza descărcare (download)	225Mbps	32 Mbps	200 kbps
Viteza încărcare (upload)	50 Mbps	5 Mbps	200 kbps

În cazul în care oferta Clientului prevede în mod specific o viteză mai mare sau mai mică aferentă unei anumite tehnologii, viteza menționată în Ofertă se consideră viteza maximă estimată și promovată, prevalând față de cea menționată în tabelul de mai sus.

Vodafone nu garantează o viteză minimă a traficului de date generat prin rețele mobile.

7.3. Procedura de măsurare a vitezei. Măsurarea vitezei maxime estimate a serviciului de acces la internet se va realiza de către client utilizând mecanismul de monitorizare certificat de autoritatea națională de reglementare (ANCOM), disponibil pe www.netograf.ro și pe www.vodafone.ro. Condițiile pe care Clientul trebuie să le respecte pentru a realiza procedura de măsurare sunt detaliate în documentul T.C.G. aplicabil începând cu 01.05.2018 și pe site-ul Vodafone, în secțiunea Legal – Parametri de Calitate.

7.4. Remedii. În cazul constatării de către Client a unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, în diferite zone geografice urbane și/sau rurale, între performanța reală a vitezei și performanța indicată în contract, se vor acorda despăgubiri raportate la taxa lunară de abonament și durata neconformității.

Având în vedere ca serviciul de acces la internet care face obiectul prezentului contract este un serviciu mobil, constatarea neconformităților: a) va fi realizată cu respectarea procedurii de măsurare menționată mai sus, b) va fi raportată la fiecare tip de tehnologie în parte (2G, 3G, 4G), c) va fi documentată și probată de către Client. Despăgubirile se vor acorda după confirmarea de către Vodafone a situației semnalate de Client și vor fi evidențiate în factura / facturile următoare.”

Totodată, vă precizăm că următoarele clauze din Clauze Contractuale Principale și Termeni Contractuali Generali sunt eliminate conform Sentinței 8254/2015 pronunțată în Dosarul civil nr. 914/2/2015, dacă acestea se regăsesc în contractul dumneavoastră aflat în executare:

“- a citit, a înțeles și a acceptat clauzele cuprinse în CCP și TCG și a primit un exemplar din CCP semnat de ambele părți.

– a acceptat în mod expres clauzele din CCP: 2.6 – Utilizarea rezonabilă; 2.7-2.8 Suspendarea serviciilor, 5 - Încetarea Contractului; 9 – Limitarea obligației”

Vă mulțumim pentru înțelegere și vă stăm la dispoziție pentru orice alte detalii.

Cu stima,
Echipa Vodafone

[1] Viteza maximă estimată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale

[2] Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale.