

**Termeni și condiții de utilizare a Cartelei Vodafone**  
**- versiune valabilă începând cu data de 15 mai 2019 -**

**1. Cartela Vodafone**

Cartela Vodafone reprezintă cartela SIM pe care Vodafone o transmite Clientului la momentul achiziționării primei valori de reîncărcare pentru serviciul preplătit de comunicații electronice Vodafone. Prin introducerea Cartelei Vodafone în echipamentul terminal și introducerea valorii de reîncărcare, Cartela este activată și Clientul:

✓ Va avea acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 în mod nelimitat și gratuit. Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului. Numărul de urgență 112 se poate apela gratuit atât național cât și în Roaming, în Spațiul Economic European.

✓ Va primi automat, în funcție de valoarea creditului încărcat, o Oferta cu beneficii incluse. Oferta care se va activa se poate consulta în Anexa 2 – Oferte prectivate Vodafone – document care este parte integrantă a acestor Termeni, fiind furnizată în magazinele Vodafone, de agenții de vânzări sau care poate fi consultată pe site-ul Vodafone ([www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro)), la secțiunea “Condițiile de furnizare a serviciilor”. Clientul poate solicita creditul înapoi prin SMS cu textul „credit” la 579, dacă nu dorește Oferta activată. Creditul este returnat dacă nu s-au consumat beneficiile incluse în Ofertă.

Achiziția unei cartele preplătite în vederea portării în rețeaua Vodafone se poate face doar cu achiziționarea concomitentă a unei valori de reîncărcare de minim 5 Eurocredit.

**1.2 Serviciile disponibile pe Cartela Vodafone.** Prin achiziționarea unei cartele preplătite Vodafone vei avea acces, în funcție de Oferta aleasă, la toate Serviciile Vodafone sau doar la anumite Servicii. Unele oferte sunt incompatibile cu anumite Servicii Vodafone, de aceea este important să te informezi corect cu privire la Serviciile de care poți beneficia atunci când alegi o Ofertă din portofoliul Vodafone.

**a) 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.

**b) Servicii de Date Mobile** (acces la internet mobil) sunt servicii de acces la Internet și transmisii de date pe Echipamentul Terminal oferite de Vodafone prin intermediul rețelei sale de comunicații mobile.

**c) Serviciul de Roaming** reprezintă un serviciu 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 și are o ofertă compatibilă pe cont. Serviciul de Roaming se acordă Clientului doar pentru călătorii ocazionale, iar nu pentru utilizarea sa preponderentă (raportat la consumul național) sau permanentă în Roaming și este compatibil doar cu anumite oferte din portofoliul Vodafone. În cazul în care clientul are activă pe cont o ofertă incompatibilă cu serviciul de roaming (ca de ex. o oferta “națională”) serviciul de roaming nu va putea fi accesat chiar dacă există credit disponibil pe cont.

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 “Zona Principală” / “Zona Extinsă”, respectiv zona 1 – zona 6 și Sateliți, fără să anunțe în prealabil Clientul de aceste modificări. Lista actualizată a operatorilor de Roaming încadrați în categoriile menționate poate fi verificată pe site-ul [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming.

### ➤ **Serviciul de Roaming reglementat, în Spațiul Economic European**

Serviciul de Roaming Reglementat se oferă pentru călătorii ocazionale în Spațiul Economic European (S.E.E.), care cuprinde țările din Uniunea Europeană precum și Islanda, Lichtenstein și Norvegia. Serviciul de Roaming reglementat în SEE poate fi accesat prin activarea unor anumite oferte, conform portofoliului comercial Vodafone sau cu Planul Tarifar Standard (atunci când Clientul nu are nicio Opțiune activă pe cont).

Astfel, în cazul în care clientul are activat pe cont o ofertă incompatibilă cu serviciul de roaming (ca de ex. o oferta "națională") serviciul de roaming nu va putea fi accesat, chiar dacă există credit disponibil pe cont. În momentul schimbării unei opțiuni naționale cu una care oferă acces la serviciul de roaming, Opțiunea națională se va dezactiva de pe cont, beneficiile neconsumate (min / SMS / MB, valabilitate) se vor pierde, iar recurența opțiunii naționale se va dezactiva.

Conform Regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat, Clientul beneficiază de tarifele și beneficiile naționale cuprinse în oferta activă pe cont (inclusiv bonusuri sau alte beneficii) pentru serviciile de voce, date și SMS / MMS, utilizate în Roaming S.E.E. După consumarea beneficiilor naționale din ofertă, se vor aplica tarifele standard naționale. Tarifele naționale se vor aplica și în situația în care nu există nicio ofertă activă pe contul clientului. În scopul aplicării Regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat, Vodafone are dreptul de a solicita Clientului documentele care fac dovada reședinței în România sau a legăturilor stabile cu România, oricând, pe durata relației 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).

Suprataxa aplicată este următoarea: 0,032Eurocredit/minut apel efectuat; 0,0085Eurocredit/minut apel primit; 0,01Eurocredit/SMS. Pentru date, suprataxa aplicată se aplică astfel:

- În perioada 1 Ianuarie – 31 Decembrie 2018, 0.006Eurocredit/MB
- În perioada 1 Ianuarie – 31 Decembrie 2019, 0.0044Eurocredit/MB
- În perioada 1 Ianuarie – 31 Decembrie 2020, 0.0034Eurocredit/MB
- În perioada 1 Ianuarie – 31 Decembrie 2021, 0.0029Eurocredit/MB
- Începând cu 1 Ianuarie 2022, 0.0024Eurocredit/MB

### ➤ **Politica de utilizare a serviciilor de Roaming reglementate în S.E.E.**

#### **a) Volumul de date disponibil în Roaming.**

Beneficiile de date cuprinse în oferta activă pe cont și alte bonusuri sunt limitate pentru consumul în Roaming în S.E.E. în conformitate cu prevederile art. 4 din Regulamentul de punere în aplicare (UE) nr. 2016/2286. După terminarea acestora Vodafone are dreptul să aplice tariful național și/sau Suprataxa.

Volumul de date disponibil în Roaming în S.E.E se calculează utilizând următoarea formulă:

$$2x \frac{\text{prețul total al ofertei}}{\text{valoarea suprataxei}}$$

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

Pentru a stabili dacă un Client utilizează în mod excesiv, abuziv și anormal serviciile reglementate în Roaming, vor fi analizați următorii indicatori obiectivi:

- 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 în paragraful de mai sus care indică riscul unei utilizări abuzive sau anormale de către un anumit Client, pe teritoriul S.E.E., Vodafone avertizează Clientul cu privire la comportamentul detectat și la posibilitatea aplicării Suprataxei începând cu data avertizării. În absența unei modificări a comportamentului de utilizare a serviciilor de Roaming reglementate într-un termen de două săptămâni, Vodafone va aplica Suprataxa pentru orice utilizare ulterioară datei respectivei avertizării, 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 considera măsurile adoptate de Vodafone nejustificate, poate depune o sesizare către Vodafone sau către autoritățile competente, conform art. 14 din acest document - Soluționarea reclamațiilor. Litigii.

#### ➤ **Oferte alternative de Roaming**

Clientul poate opta explicit pentru o ofertă alternativă de roaming, dacă astfel de oferte există în portofoliul comercial al Vodafone. Orice ofertă alternativă de Roaming poate fi dezactivată la cererea Clientului, gratuit, în 1 (una) zi lucrătoare, cu aplicarea tarifelor standard de roaming (inclusiv a tarifelor de roaming reglementate în S.E.E.), de la momentul dezactivării ofertei alternative.

**d) Servicii cu Valoare Adăugată** oferite de Vodafone și /sau partenerii săi reprezintă servicii suplimentare serviciilor de baza (ex. e-mail, mesagerie vocală, portal, SMS, MMS) și ofera acces la informații și /sau servicii de divertisment sau de altă natură. Aceste Servicii au tarife speciale (pot fi mai mari decât cele standard), iar beneficiile incluse în ofertele aflate pe contul Clientului nu se pot consuma pentru astfel de Servicii cu Valoare Adăugată.

**e) Accesul la Servicii Internaționale.** Serviciul este activat gratuit pe Cartelă și oferă clientului posibilitatea de a efectua convorbiri internaționale sau de a trimite SMS către rețelele operatorilor din afara României. În cazul în care oferta activă pe contul Clientului oferă acces la beneficii internaționale (minute, SMS), acestea se pot utiliza către anumite destinații specifice, cu excepția anumitor prefixe tarificate cu tarifele standard internaționale. În Anexa 1 – *Tarife destinații internaționale standard* (document care face parte integrantă din Termeni și condiții de utilizare a Cartelei Vodafone) care poate fi consultată și pe website-ul Vodafone în secțiunea *Condițiile de furnizare a serviciilor* se pot verifica tarifele aplicate pentru destinațiile internaționale neincluse în oferta activă de pe contul unui Client. Pentru a verifica încadrarea și tariful unei destinații internaționale, se poate accesa gratuit secțiunea următoare de pe site-ul Vodafone: <https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-tarife/cartela-vodafone/apeluri-internationale/tarife-apeluri/index.htm#tab-1>

### 1.3 Perioada de valabilitatea și perioada de grație

- **Valabilitatea creditului** este dată de valoarea de reîncărcare. Se pot face reîncărcări între 1 Euro credit și 200 Euro credit, fiecare dintre acestea având o perioadă de valabilitate distinctă. Ofertele cu beneficii incluse au o perioadă specifică de valabilitate (7 zile, 14 zile, 28 zile, 30 zile, 35 zile, 42 zile, o luna calendaristică) în funcție de tipul ofertei activate, perioadă în care se pot utiliza beneficiile Ofertei. Această perioadă este menționată pentru fiecare ofertă în parte. Verifică în secțiunea Servicii și Tarife de pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) valabilitatea fiecărei valori de reîncărcare și a Ofertelor cu beneficii incluse.

- Perioada de grație (atât pentru Planul Tarifar Simplu cât și pentru Ofertele cu beneficii incluse) se calculează de la data expirării perioadei de valabilitate și este de 300 zile (cu excepția reîncărcărilor de 1-4 Eurocredit care nu oferă perioadă de grație). În perioada de grație poți doar să primești apeluri pe teritoriul României, fără a putea iniția apeluri în rețelele mobile naționale.

Numerele 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).

#### 1.4 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.

În vederea preîntâmpinării consumului serviciilor de voce, date și SMS/MMS servicii la tarifele standard, se va activa automat cea mai avantajoasă ofertă (raport preț / quantum beneficii) existentă în portofoliul comercial Vodafone la momentul activării Cartelei prin introducerea unei valori de reîncărcare. Clientul poate solicita returnarea creditului aferent acestei oferte prin SMS gratuit cu textul CREDIT la numărul 579, înainte de a consuma din beneficiile cuprinse în ofertă.

#### 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 Rețeaua 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 țerti sau închiriat. Orice astfel de operațiune se consideră fraudă, Vodafone având dreptul de a retrage numărul respectiv de telefon cât și de a restricționa accesul la serviciile Vodafone, cu notificarea prealabilă a Clientului.

#### 1.6 Deconectarea, pierderea creditului, a numărului de telefon, a Cartelei SIM

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".

Clientul nu are dreptul de a deteriora sau distruge Cartela Vodafone și este obligat să informeze Vodafone despre pierderea, furtul sau deteriorarea acesteia. Până la momentul restricționării accesului la serviciile Cartelei, Clientul este responsabil pentru toate evenimentele și costurile asociate acestora.

## 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.

Modalitățile de reîncărcare disponibile atât în țară, cât și în afara ei sunt:

- de pe un numar 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 aplicatia MyVodafone);
- online (www.vodafone.ro/reincarcare);
- cu card de debit sau credit, comision 0.

## 2.2 Transfer 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, 3€ credit sau 6€ credit. Transferul de credit se face prin apel gratuit la \*120#, ramura "Transferă credit".

După efectuarea transferului, atât Clientul ce transferă credit, cât și Clientul 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 3€ credit primește 10 zile valabilitate
- pentru 6€ credit primește 20 zile valabilitate

În fiecare lună, Clientul poate transfera credit de maxim 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 Clienții cu minim 30 de zile vechime în rețea și care au reîncărcat de minim 6€ credit de la activare. Ulterior, aceștia pot folosi serviciul dacă sunt în perioada de valabilitate și dacă au credit mai mare de 1,5€ credit.

**2.3 Serviciul "Oferta în Avans"** se aplica clienților noi și existenți care au avut pe cont cel puțin două reînnoiri consecutive ale ofertei. După activarea acestui Serviciu cu SMS gratuit cu textul DA la numărul 366, oferta de pe cont se va reînnoi și atunci când nu există suficient credit pe cont, prin transmiterea de eurocredit în avans de Vodafone, pentru reactivarea ofertei existente pe cont. Clientul trebuie să restituie contravaloarea totală a creditului transmis de Vodafone, prin realizarea unei reîncărcări în maxim 7 zile calendaristice. Ulterior, fiecare zi de întârziere până la reîncărcare se va scădea din valabilitatea Ofertei, fără a putea fi folosite beneficiile rămase.

În cadrul serviciului "Oferta în avans", pentru completarea necesarului de credit, Vodafone va transmite Clientului valori întregi euro credit (de ex, dacă un client are nevoie de 0.70 euro credit, acesta va primi în completare 1 euro credit și va rămâne cu 0.3 euro credit în cont).

După prima activare, serviciul este recurent și se poate dezactiva oricând cu SMS gratuit cu textul STOP la 366. Serviciul "Oferta în avans" este gratuit; clientul trebuie să restituie exact suma primită de la Vodafone pentru reînnoirea în avans a ofertei.

## 3. Suspendarea și încetarea serviciilor Vodafone

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

(1) Clientul folosește în rețeaua Vodafone telefoane mobile neautorizate de către Autoritatea de Reglementare;

(2) Clientul revinde serviciile furnizate de Vodafone sau încalcă prevederile cuprinse în „Politica de utilizare a serviciilor Vodafone”;

(3) Clientul încalcă orice altă obligație din prezentul document;

(4) dacă, timp de 3 luni, Clientul nu se primește sau nu inițiază niciun apel taxabil, iar pe Cartela SIM nu există credit;

(5) perioada de grație a Cartelei a expirat.

Urmare suspendării / încetării serviciilor, Clientul nu va mai avea acces la serviciile Vodafone de pe SIM-ul suspendat (să primească ori să inițieze apeluri, SMS-uri, sesiuni de date), va pierde beneficiile Ofertei de pe cont și valabilitatea sa, bonusurile sau alte beneficii acordate de Vodafone, va pierde creditul precum și valabilitatea acestuia dar și numărul alocat (cu respectarea perioadei de carantină de 60 de zile).

#### **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 sau imposibilității de furnizare a serviciilor. În cazul nerespectării termenului de activare a serviciilor sau a termenului de soluționare a reclamațiilor, despăgubirile acordate se calculează proporțional cu numărul de zile cu care s-a depășit termenul asumat în contract și cu valoarea ofertei active pe contul clientului. 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 ofertei active pe cont, durata de valabilitate a acesteia 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 maxim 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 (ANCOM). 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.

Clientul are dreptul de a solicita despăgubiri / remedii conform Procedurii de soluționare a reclamațiilor (art. 14 din acest document) precum și art. 5.4 “Remedii”, în următoarele situații:

- nerespectarea de către Vodafone a termenului de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de voce și date (24 ore de la data primirii unei reclamații, cu excepția situațiilor neimputabile Vodafone care pot duce la prelungirea acestuia, ca de ex: condiții meteo, restricționarea accesului la echipamente, cazuri de forță majoră),
- nerespectarea termenului de acces la serviciile Vodafone (24 ore de la data activării cartelei),
- nerespectarea termenului de soluționare a reclamațiilor stabilit în cadrul Procedurii de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali sau imposibilității de furnizare a serviciilor;

- nerespectarea vitezei maxime estimate și promovate pentru serviciul de acces la internet mobil accesat în baza unei Oferte – detalii pentru această situație precum și modul de calcul al despăgubirilor/ remediilor acordate în art. 5.1. – 5.5.

În cazul nerespectării termenului de activare a serviciilor sau a termenului de soluționare a reclamațiilor, despăgubirile acordate se calculează proporțional cu numărul de zile cu care s-a depășit termenul asumat în contract și cu valoarea ofertei active pe contul clientului.

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 ofertei active pe cont, durata de valabilitate a acesteia și perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii.

Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile calculat de la: a) data soluționării deranjamentului / nefuncționalității serviciului; b) data expirării termenului de răspuns la reclamație / sesizare; c) constatării unei diferențe semnificative / permanente sau repetate între viteza menționată în contract și cea măsurată de client conform art. 5.2 – 5.3 din prezentul Contract.

#### **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.

Clientul este răspunzător pentru utilizarea serviciilor cu bună credință, în condițiile unor practici loiale, pentru nevoile sale proprii, în calitate de utilizator final. Clientul este răspunzător pentru utilizarea abuzivă și /sau frauduloasă a serviciilor preplătite Vodafone, consecințele unei astfel de utilizări fiind cele prevăzute la art. 11.4 – 11.6 din acest document. Adicional, Clientul poate răspunde penal pentru fapte sale, conform legislației în vigoare.

Ținând cont de specificul serviciilor preplătite, Clientul înțelege că singurul mod prin care Vodafone poate transmite notificări sau informări cu privire la utilizarea serviciilor preplătite, termenii și condițiile cartelei, modificările legislative, schimbări ale ofertelor sau tarifelor este prin intermediul SMS-ului și al site-ului Vodafone [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro). Astfel, Clientul este răspunzător cu citirea acestor informări / notificări transmise de Vodafone, accesarea link-urilor transmise prin intermediul SMS-urilor de informare și solicitarea unor detalii suplimentare prin contactarea serviciului gratuit de Relații cu Clienți sau în magazine, în cazul în care sunt necesare detalii suplimentare referitoare la informările transmise. Vodafone nu poate fi ținut răspunzător pentru situațiile în care aceste informări nu sunt primite sau accesate de către Client, pentru cauze care nu vizează culpa Vodafone, incluzând dar fără a se limita la: ignorarea mesajelor SMS, lipsa spațiului de stocare în terminal sau alte cauze legate de echipamentul terminal utilizat, neconectarea SIM-ului la rețea pentru o durată lungă de timp.

### **5. Nivelurile de calitate pentru serviciile Vodafone**

5.1. 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%.

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

- a) disponibilitatea rețelei este de minim 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%.

III. pentru serviciile LTE (4G):

- a) disponibilitatea rețelei este de minim 98% din timp.

### 5.2. Viteza maximă estimată și promovată

Viteza menționată în Oferta preplătită reprezintă viteza maximă estimată<sup>[1]</sup> și promovată<sup>[2]</sup> 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 aferenta 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.

**5.3. Procedura de măsurare a vitezei.** Măsurarea vitezei maxime estimate a serviciului de acces la internet mobil se va realiza de către Client utilizând mecanismul de monitorizare certificat de autoritatea națională de reglementare (ANCOM), disponibil pe [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro) și pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), cu respectarea următoarelor condiții cumulative:

- achiziționarea unei Opțiuni care să ofere acces la viteza maximă estimată a fiecărei tehnologii
- utilizarea unui echipament terminal care să permită atingerea vitezei maxime estimate și care beneficiază de ultimele actualizări de software disponibile
- nivel puternic de semnal care depinde de poziția clientului în aria de acoperire a celulei (exemplu, pentru 4G: un nivel de receptor al semnalului (RSRP) mai mare de -85dBm și un nivel de calitate al semnalului (SINR) mai mare de 25 dB). Ex. de factori care pot influența negativ nivelul de semnal: caracteristicile geografice ale terenului, materialele de construcție ale clădirilor, zone de subteran, condiții meteorologice severe etc.
- în timpul efectuării testului de viteză, serviciul de acces la internet va fi folosit exclusiv în acest scop. Astfel, accesul la serviciul de date pentru orice alte aplicații sau programe existente pe echipamentul terminal va fi restricționat din meniul echipamentului terminal pe durata efectuării testului de viteză

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

<sup>[2]</sup> 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.



- număr minim de utilizatori activi deserviți de o celulă de comunicații radio. Circumstanțe de tipul: concerte, evenimente publice, trafic auto intens, sărbători legale, aglomerări de populație (ex. metrou, zona litoralului sau zona montană în sezon) vor duce la scaderea vitezei experimentate de Client

**5.4 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 valoarea Ofertei active pe contul Clientului 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 acordate prin creditarea contului Clientului cu valoarea despăgubirii.

5.5. Neîndeplinirea uneia / mai multor condiții menționate la punctul 5.3 în momentul utilizării serviciului de acces la internet mobil 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 complete 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](http://www.vodafone.ro), Secțiunea "Legal -Parametri 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 și 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. Gestionarea 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 cu cerințele 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 a 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 al 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 /aplicatie /tip 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 oferta

În cazul depășirii volumului de date inclus în oferta activă pe cont, se aplică fie reducerea automată a vitezei de trafic, fie tarifarea suplimentară în funcție de caracteristicile ofertei. 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. Serviciile specializate

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 utilizatorii 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 serviciilor de acces la internet (inclusiv prin întreruperea sesiunii de date).

## 8. Tarifele standard la Cartela Vodafone

### 8.1 Planul Tarifar Simplu:

Tarifele standard pentru Planul Tarifar Simplu se aplica:

- a) în țară, atunci când folosești Cartela Vodafone fără a avea o Ofertă activă cu beneficii incluse sau când ai consumat beneficiile incluse în Ofertă.
- b) în Roaming, în Spațiul Economic European, atunci când nu ai activat încă Ofertă pe cont sau atunci când ai o ofertă cu roaming și ai terminat beneficiile incluse.

Tarifele sunt următoarele:

- 0,18 eurocredit/minut pentru apeluri inițiate către rețele naționale sau apeluri din Roaming S.E.E către țări din S.E.E.;
- 0,05 eurocredit/SMS național sau SMS din Roaming S.E.E. către țări din S.E.E.;
- 0,20 eurocredit/MB pentru traficul de Internet; dacă ești în roaming în UE, Norvegia, Islanda sau Liechtenstein și ai terminat beneficiile de date din oferta cu roaming inclus, la depășire vei fi tarifat astfel:
  - În perioada 1 Ianuarie – 31 Decembrie 2018, 0.006Eurocredit/MB
  - În perioada 1 Ianuarie – 31 Decembrie 2019, 0.0044Eurocredit/MB
  - În perioada 1 Ianuarie – 31 Decembrie 2020, 0.0034Eurocredit/MB
  - În perioada 1 Ianuarie – 31 Decembrie 2021, 0.0029Eurocredit/MB
  - Începând cu 1 Ianuarie 2022, 0.0024Eurocredit/MB
- 0,19Eurocredit/minut către rețele fixe și mobile din Spațiul Economic European (S.E.E.);
- 0.40 Eurocredit/minut către alte rețele fixe din Europa, exceptând S.E.E.;

- 0,50 Eurocredit/minut catre alte rețele mobile din Europa, exceptand S.E.E., sau catre orice rețea din SUA și Canada;
- 0,80Eurocredit/minut catre alte rețele internationale;
- 0,06Eurocredit/SMS international catre Spatiul Economic European;
- 0,12Eurocredit/SMS international catre alte destinatii din Europa, exceptand Spatiul Economic European.

Tarifele sunt exprimate în Euro credit. TVA-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 ofertă, se vor aplica tarifele standard. Despre valoarea tarifelor și bonusurile în vigoare Clientul este informat la cumpărare în locațiile Vodafone, pe [www.vodafone.ro](http://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 națională, rețea fixă sau mobilă națională, inclusiv Vodafone. **Minut internațional** reprezintă un apel realizat către rețele 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 rețele mobile din afara României.

## 8.2 Tarife pentru servicii conexe

- detaliere apeluri: poate fi accesata gratuit prin intermediul MyVodafone ([www.myvodafone.ro](http://www.myvodafone.ro)) sau tarifata la costul de 1 euro in magazinele Vodafone (valoare cu TVA inclus).

- schimbarea cartelei SIM cu același Număr de telefon se tarifează cu 3,96 Euro (valoare cu TVA inclus).

## 9. Cum se tarifează apelurile și SMS-urile?

**Apelurile nationale, Internaționale și în Roaming în Spațiul Economic European** se taxează la secundă, după primul minut, care se tarifează prin rotunjire la minut.

**Apelurile primite sau inițiate în Roaming**, în afara Spatiului Economic European se tarifează 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 conține un număr de maxim 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 minima de taxare fiind: pentru traficul de date national si traficul de date realizat in Roaming Zona 2, 3, 4 si 5: 10kb; pentru traficul de date realizat in Roaming Zona 1: 1 Kb.

Apelurile și SMS-urile către numere scurte de interes general la nivel local/național de forma 0219xxx, 02xy9xy (ex.: numere de taxi, ora exactă etc.) se consuma din minutele nationale si/sau SMS-urile incluse si/sau extraoptiuni iar apelurile si SMS-urile 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 în oferta activă pe cont.

Vodafone poate pune la dispoziția Clientului, în baza unei solicitări prelabile scrise, lista detaliată a apelurilor efectuate de acesta pe o perioadă maximă de două luni anterioare lunii în care se face solicitarea. Un astfel de serviciu se tarifează cu 1 euro credit.

Prin intermediul MyVodafone ([www.myvodafone.ro](http://www.myvodafone.ro)), Clientul are posibilitatea de a accesa detalierea apelurilor efectuate pe ultimele 3 luni, însă doar de la momentul înregistrării contului tău 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 1 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 ai sunat sau ai trimis SMS. Lista va conține numere de 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 ofertă, în situații care depind de evoluția condițiilor de piață, dezvoltări tehnologice, schimbări legislative, 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 în domeniul comunicațiilor electronice.

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

Vodafone, de asemenea, își rezervă dreptul să aducă modificări taxelor, tarifelor aplicabile unor servicii care nu sunt incluse în oferta aplicabilă Clientului (ex. Tarifele pentru serviciile de Roaming nereglementate, pentru serviciile internaționale neincluse în ofertă, etc), informarea privind modificarea acestora fiind realizată prin intermediul site-ului Vodafone sau prin SMS. În aceste situații, Clientul nu are drept de despăgubire sau încetare a serviciului preplătit Vodafone fără costuri.

## **11. Utilizarea abuzivă și frauduloasă a serviciilor Vodafone**

**11.1** Serviciile Vodafone sunt destinate utilizării în condițiile unor practici loiale, pentru nevoile proprii ale Clientului, în calitate sa de utilizator final. Este strict interzisă orice acțiune sau inacțiune a Clientului care are ca scop sau efect: a) încălcarea acestor Termeni și Condiții sau b) prejudicierea Vodafone sau a unui terț sau c) obținerea de foloase necuvenite (pentru Client sau pentru terți) ca urmare a folosirii serviciilor Vodafone.

**11.2 Abuzul.** Recomercializarea serviciilor Vodafone către terți furnizori sau utilizarea Serviciilor Vodafone în scopul obținerii de profit sunt considerate utilizări abuzive ale Serviciilor Vodafone și nu sunt permise în baza prezențelor Termeni și Condiții. Totodată, este interzisă utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Vodafone în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Clientului (în calitate de utilizator final), respectiv pentru prestarea de activități comerciale cum ar fi: centru de relații cu clienții (call center), cercetări de piață sau telemarketing, sau care au drept consecință o discrepanță majoră între apelurile / SMS-urile primite și cele inițiate de către Client în decursul unei perioade de valabilitate a ofertei active pe cont, transmiterea unui număr mare de mesaje scrise într-un interval de timp scurt sau transmiterea de SMS/ apeluri către mai mult de 300 de destinații (numere de telefon) distincte în decursul unei perioade de valabilitate a ofertei active pe cont, efectuarea de apeluri repetate la serviciul Relații

clienti sau transmiterea în mod repetat de email-uri cu solicitari fara legatura cu serviciile contractate (ex. cu continut jignitor, imoral, agresiv, etc.) sau cu solicitari referitoare la serviciile contractate care au fost anterior rezolvate. Clientul poate solicita, în baza unui înțelegeri comerciale distincte, furnizarea unui serviciu având ca obiect astfel de operațiuni comerciale, cu aplicarea tarifelor corespunzătoare.

**11.3 Frauda.** De asemenea, este considerată utilizare frauduloasă 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 și/sau utilizarea unor mijloace sau dispozitive automate în vederea inițierii sau primirii de apeluri / SMS, și/sau generarea unui trafic artificial în alte rețele naționale sau internaționale si/ sau accesare neautorizată a datelor de trafic sau personale ale altor utilizatori etc.

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 cu scopul de a crea refuzul de servicii prin cereri incorecte pentru o rețea) etc.

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](http://www.vodafone.ro), sau 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.

**11.4 Sancțiuni.** Încălcarea de către Client a obligațiilor prevăzute în articolul 11 constituie fie o utilizare abuzivă sau frauduloasă a Serviciilor Vodafone 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 perioada între 1 zi și 30 de zile, accesul Clientului la toate serviciile Vodafone activate pe Cartela Vodafone;
- c) să deconecteze permanent serviciile Vodafone de pe Cartelă.

**11.5** La data la care se constata de catre Vodafone încălcarea obligațiilor impuse prin prezentul articol 11, Vodafone va notifica prin apel direct sau SMS Clientul cu privire la măsura pe care urmează să o aplice.

**11.6** În cazul încălcării obligațiilor prevăzute la art. 11.3, Vodafone este îndreptățită, de asemenea, la plata unor despăgubiri în cuantum de 3.500 euro pentru 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 si cartela), deblocarea se efectueaza gratuit.

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. factură achiziție terminal). Deblocarea terminalului se va efectua în maxim 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-echipamente/service-telefoane-vodafone/index.htm](http://www.vodafone.ro/personal/asistenta/cum-sa-fac/intretinerea-telefonului/service-si-setari-echipamente/service-telefoane-vodafone/index.htm).

### 13. Confidențialitate și prelucrarea datelor cu caracter personal

**13.1** Vodafone asigură, în condițiile legii și ale prezentului Contract, 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.

**13.2** Clientul rămâne răspunzător pentru protejarea și păstrarea confidențialității:

- protejarea și păstrarea confidențialității propriilor date cu caracter personal, a datelor de trafic și a altor date și informații confidențiale accesibile conform contractului,
- datelor și informațiilor accesibile în Contul MyVodafone prin utilizarea Parolei
- datelor și informațiilor existente în Echipamentul Terminal cu care se accesează și utilizează Serviciile Vodafone:

**13.3** Clientul își asumă orice responsabilitate pentru transmiterea datelor cu caracter personal, a datelor de trafic sau a parolelor de acces către terți, accesarea datelor cu caracter personal, a datelor de trafic și a informațiilor confidențiale către de către terți (autorizați de Client sau neautorizați) cât și orice consecințe rezultate din utilizarea acestora de către Client sau terți (autorizați de Client sau neautorizați), în mod accidental sau intenționat .

**13.4** Datele de trafic și datele cu caracter personal sunt prelucrate de Vodafone conform legislației în vigoare. Toate informațiile cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și a datelor de trafic sunt prevăzute în documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal, parte integrantă a Contractului.

### 14. Soluționarea reclamațiilor

Orice reclamație sau neînțelegere legată de serviciile și/sau produsele Vodafone poate fi rezolvată pe cale amiabilă, prin transmiterea unei reclamații scrise conform Procedurii privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali. Vodafone va răspunde în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii acesteia.

Clientul poate depune o reclamație sau poate solicita despăgubiri prin:

- a) **Relații cu clienții, gratuit** – ghid interactiv și operator uman → \*222 sau 0372.022.222
- 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** catre [persoane.fizice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane.fizice_ro@vodafone.com)
- h) **Reclamații în scris prin poștă** (adresat către: Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România S.A., Globalworth Tower, str. Barbu Vacarescu, nr.201, sector 2, Bucuresti), prin fax (la numărul 0372.021.413 pentru clienții persoane fizice) sau prin formularul de asistență de pe pagina [www.vodafone.ro](http://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
- j) 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 este de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii acestora de către Vodafone.

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.

Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul poate fi înaintat, de către Client, spre soluționare instanțelor judecătorești competente.

Totodată, puteți opta pentru o metoda de soluționare alternativă a disputei, ca de exemplu prin intermediul autorității de reglementare (ANCOM), a oficiilor de protecție a consumatorilor din țara (<http://www.anpc.gov.ro/>) sau prin intermediul platformei S.O.L. (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>).

Detalii privind tarifele și condițiile de obținere și utilizare a serviciilor Vodafone România S.A. se pot obține pe [www.vodafone.ro](http://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 tarifelor practicate de operatorul rețelei 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](http://www.vodafone.ro).

### **Tipurile de servicii de asistență tehnică și 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 (sau 0372.022.222 apelabil din orice rețea mobilă sau fixă, din țară sau din străinătate)
- b) **Relații cu clienții, operator uman** – \*555 apel taxabil cu 0,658 €/apel, TVA inclus, indiferent de durata apelului
- c) **Relații cu clienții, operator uman**, pentru clienții cărora li s-a limitat accesul la \*222 – \*555, apel taxabil 0,658 €/apel, TVA inclus
- d) **Relații cu clienții pentru servicii de urgențe** (L-V 22:00 – 8:00, 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 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](http://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

### **15. Documentele care compun contractul**

Termenii de utilizare a serviciilor preplătite Vodafone se compun din: (i) prezentul document, (ii) Anexa 1– Tarife destinații internaționale standard, (iii) Anexa 2 – Oferte prectivate Vodafone (iv) Procedura de soluționare a reclamațiilor și documentul de Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal. Aceste documente se completează cu Termenii și condițiile generale pentru serviciile prepaid, disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Legal - Condiții de furnizare a serviciilor.

Se vor aplica Termenii de utilizare a serviciilor preplătite Vodafone în vigoare la data activării Cartelei Vodafone (prin introducerea SIM-ului în echipamentul terminal).

Prin utilizarea Cartelei Vodafone sunteți de acord cu aplicarea și respectarea acestor documente.

#### **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](http://www.vodafone.ro)