

Termeni și condiții de utilizare a Cartelei Vodafone
- versiune valabilă începând cu data de 4 mai 2021 -

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. Cartela se activează prin introducerea acesteia în echipamentul terminal și introducerea valorii de reîncărcare.

1.2 Serviciile disponibile pe Cartela Vodafone diferă în funcție de oferta aleasă: Clientul poate avea acces la toate Serviciile Vodafone sau doar la anumite Servicii. Unele oferte preactivate sunt incompatibile cu anumite Servicii Vodafone. Serviciile aferente fiecărei oferte sunt descrise în Anexa 2 – Oferte preactivate Vodafone.

1.2.1 Serviciul de roaming este oferit doar pentru călătorii ocazionale, iar nu pentru utilizarea Serviciilor preponderent (raportat la consumul național) sau permanent 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 (ofertă "națională") serviciul de roaming nu va disponibil chiar dacă există credit 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 tarifele de roaming din zona 1 – zona 5 și Sateliți, fără notificare prealabilă.

Serviciul de roaming reglementat în S.E.E se oferă pentru călătorii ocazionale în Spațiul Economic European (S.E.E. cuprinde țările U.E., plus Islanda, Lichtenstein și Norvegia). Serviciul de roaming reglementat este disponibil cu anumite oferte din portofoliul Vodafone sau cu Planul Tarifar Standard (când Clientul nu are o Ofertă activă pe cont). La schimbarea unei oferte naționale cu una care oferă acces la serviciul de roaming, oferta națională se va dezactiva de pe cont, beneficiile neconsumate (min / SMS / MB, valabilitate) se vor pierde, iar recurența ofertei naționale se va dezactiva. 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 utilizate în roaming S.E.E. După consumarea beneficiilor naționale din ofertă, se vor aplica tarifele standard naționale. Tarifele naționale standard se aplică și în situația în care Clientul nu are o ofertă activă pe cont.

Conform reglementărilor europene de roaming, 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 (Suprataxa).

Suprataxa este stabilită prin reglementările europene de roaming și este următoarea: 0,032 Eurocredit/minut apel efectuat; 0,0085 Eurocredit/minut apel primit; 0,01 Eurocredit/SMS. Pentru serviciul de date, suprataxa 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 rezonabilă a serviciilor de roaming.

a) Beneficiile de date disponibile în roaming cuprinse în oferta activă pe cont și alte bonusuri sunt limitate pentru consumul în roaming în S.E.E.. După terminarea acestora, Vodafone se aplică tariful național și/sau Suprataxa.

Volumul de date disponibil în roaming în S.E.E se calculează utilizând următoarea formula:

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

b) Utilizarea excesivă, abuzivă și anormală (min/SMS/MB) a serviciilor de roaming reglementate în S.E.E. se stabilește prin analiza următorilor 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, 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), depășește 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 cartelei SIM 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.

În cazul în care există dovezi bazate pe acești indicatori obiectivi, Vodafone notifică Clientul cu privire la comportamentul de consum în roaming detectat și la posibilitatea aplicării Suprataxei începând cu data notificării. 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 notificări, a serviciilor de roaming reglementate, cu cartela SIM în cauză. Aplicarea Suprataxei încetează în cazul în care comportamentul de consum în roaming 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 face o sesizare către Vodafone sau către autoritățile competente, conform art. 14 - 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.

1.2.2. Servicii cu Valoare Adăugată oferite de Vodafone și /sau partenerii săi reprezintă servicii suplimentare serviciilor 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 ofertele aflate pe contul Clientului nu pot fi consumate pentru astfel de Servicii cu Valoare Adăugată.

1.2.3 Accesul la servicii de voce și SMS internaționale. 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. Prefixele internaționale tarificate la tarife standard (neincluse în oferte) sunt menționate în Anexa 1, parte integrantă din prezentul document. Tarifele pentru destinații internaționale sunt disponibile gratuit pe www.vodafone.ro/international-prepay

1.3 Perioada de valabilitate și perioada de grație

1.3.1 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. Valabilitatea fiecărei valori de reîncărcare și a Ofertelor cu beneficii incluse sunt disponibile pe www.vodafone.ro în secțiunea Servicii și Tarife.

1.3.2 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 se realizează în momentul introducerii în telefon a Cartelei SIM și încărcării unei valori de reîncărcare. În funcție de valoarea creditului încărcat, se activează automat cea mai avantajoasă ofertă cu beneficii incluse dintre ofertele menționate în Anexa 2 – Oferte precizate Vodafone, parte integrantă a acestor Termeni. Prin aceasta, Clientul beneficiază, de la început, de servicii la tarife mai avantajoase, fiind astfel preîntâmpinată plata tarifelor standard pentru serviciile consumate. Dacă nu dorește Oferta activată și înainte de a consuma din beneficiile cuprinse în ofertă, Clientul poate solicita returnarea creditului aferent acestei oferte prin SMS gratuit cu textul CREDIT la numărul 579. Prin activarea Cartelei, Clientul are acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 gratuit atât național cât și în roaming, în Spațiul Economic European. Apelul către 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului. 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.

1.5 Numărul de telefon asociat Cartelei Vodafone

Clientului îi este alocat un număr de telefon (cu excepția cazului în care Clientul face o cerere de portare în rețeaua Vodafone, din rețeaua altui operator). Acest număr poate fi schimbat de Vodafone, pe baza unei notificări prealabile, în cazuri cu totul excepționale, de exemplu, din rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea serviciului Vodafone, suspiciuni de fraudă, s.a. Modificarea numărului de telefon alocat unui Client nu îi conferă acestuia dreptul la despăgubiri. Numărul de telefon alocat unui Client nu poate fi transferat în niciun fel către altă persoană. Orice astfel de operațiune reprezintă o fraudă, Vodafone având dreptul de a retrage numărul respectiv de telefon și de a restricționa accesul la serviciile Vodafone, cu notificarea prealabilă a Clientului.

1.6 Pierderea Cartelei SIM

Clientul 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.

2. Metode de reîncărcare

2.1 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 oricare dintre următoarele modalități de reîncărcare disponibile atât în țară, cât și în afara ei: (a) de pe un număr de abonament Vodafone cu plata la factură (reîncărcarea poate avea loc imediat, săptămânal, lunar sau la o dată programată). În caz de neplată (chiar parțială) a facturii ce conține creditul primit de Client sau respectivul abonat a fost suspendat /deconectat / urmează să fie deconectat pentru neplată sau utilizarea serviciilor în mod abuziv, creditul transferat de pe numărul de abonament Vodafone poate fi retras; (b) cu cod de reîncărcare prin apel la *144# sau *100#, ramura "Contul meu"; (c) din contul MyVodafone online (www.myvodafone.ro) sau din aplicația MyVodafone; (d) online (www.vodafone.ro/reincarcare); (e) cu card de debit sau credit, comision 0 lei.

2.1 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 care 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 care 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: (a) pentru 1€ credit, primește 5 zile valabilitate; (b) pentru 3€ credit primește 10 zile valabilitate; (c) pentru 6€ credit primește 20 zile valabilitate. Într-o lună, Clientul poate efectua maxim 4 transferuri de credit 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 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.

2.2 Serviciul "Ofertă în Avans" este oferit clienților noi și existenți care au avut pe cont cel puțin două reînnoiri consecutive ale ofertei. După activarea acestui Serviciu, prin SMS gratuit cu textul DA la numărul 366, oferta de pe cont se va reînnoi și în cazul în care nu există suficient credit pe cont, prin transmiterea de eurocredit în avans de către 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. Fiecare zi de întârziere până la reîncărcare se va scădea din valabilitatea Ofertei, fără a putea fi folosite beneficiile rămase. Pentru completarea necesarului de credit, Vodafone va transmite Clientului valori întregi de 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 prin SMS gratuit cu textul STOP la 366. Serviciul "Ofertă în avans" este gratuit: clientul trebuie să restituie exact suma primită de la Vodafone pentru reînnoirea în avans a ofertei. În cazul în care clientul nu returnează în 90 de zile creditul pe care l-a primit în avans pentru reînnoirea ofertei, accesul la serviciul Ofertă în avans va fi restricționat pentru o perioadă de 180 de zile. Începând cu data 27.04.2021, în cazul în care clientul este înscris în serviciul "Ofertă în avans" va putea folosi internetul mobil doar atunci când are o ofertă activă pe cont și beneficii de internet mobil disponibile. Această regulă se aplică și pentru călătoriile în străinătate, clientul putând să folosească internetul mobil în roaming doar dacă are o ofertă cu beneficii în roaming.

3. Suspendarea și deconectarea serviciilor Vodafone

Vodafone poate suspenda sau deconecta serviciile prestate, cu notificare prealabilă prin SMS, din următoarele motive imputabile Clientului:

- (1) utilizarea în rețeaua Vodafone de echipamente terminale neautorizate de către Autoritatea de Reglementare;
- (2) utilizarea abuzivă sau frauduloasă a serviciilor Vodafone;
- (3) încălcarea oricărei alte obligații din prezentul document;
- (4) dacă, timp de 3 luni consecutive, 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.

Vodafone are dreptul de a suspenda serviciile sau de a le deconecta permanent la nivel de CNP Client, pentru toate cartelele SIM și serviciile prestate, chiar dacă respectiva încălcare a intervenit doar pentru o singură cartelă SIM sau pentru un singur serviciu prestat.

Efectele suspendării /deconectării serviciilor: Clientul nu mai are acces la serviciile Vodafone de pe SIM-urile suspendate /deconectate (nu mai poate să primească ori să inițieze apeluri, SMS-uri, sesiuni de date), pierde beneficiile Ofertei de pe cont și valabilitatea sa, bonusurile sau alte beneficii acordate de Vodafone, pierde creditul aflat pe Cartela SIM odată cu expirarea perioadei de grație, precum și dreptul de a folosi numărul de telefon alocat (cu respectarea perioadei de carantină de 60 de zile).

4. Răspunderea Părților

4.1. Răspunderea Vodafone

Vodafone oferă servicii de comunicații la nivelul de calitate stabilit 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.

Vodafone nu este răspunzătoare față de Client sau terțe persoane pentru nicio daună, pierdere de profit, beneficii nerealizate, pierderea 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.

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.

4.2. 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 informații 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. Astfel, Clientul este răspunzător cu citirea acestor informații / 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 informațiile transmise. Vodafone nu poate fi ținut răspunzător pentru situațiile în care aceste informații 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 pentru serviciul de internet mobil

5.2.1. Definitii:

Viteza maximă estimată este viteza maximă estimată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Această viteză este specificată separat, pe tip de tehnologii de rețea.

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

Viteza menționată în contractul dumneavoastră reprezintă viteza maximă estimată și promovată 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 au următoarele valori:

Tehnologie	4G	3G	2G
Viteza descarcare (download)	225 Mbps	32 Mbps	200 kbps
Viteza incarcare (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.

5.2.2. Metodologia de determinare a vitezei maxime estimate de transfer al datelor:

Valoarea vitezei maxime estimate aferente fiecărei tehnologii în parte a fost determinată în urma unei campanii de măsurători desfășurate pe întreg teritoriul țării, în condiții reale de utilizare a serviciului de internet mobil, respectând prevederile de la pct.5.3.

5.2.3. Factori care influențează atingerea vitezelor maxime estimate

Vitezele maxime estimate pot fi afectate de mai mulți factori, precum:

- perturbări ale semnalelor radio electrice cauzate de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (clădiri, poduri, tuneluri, construcții metalice, geografia solului, pereții clădirii în care se efectuează măsurătorile etc.);
- lucrări temporare de mentenanță, dezvoltare, modificare sau extindere a rețelelor de telecomunicații;
- utilizarea unui terminal care nu are specificații tehnice care să îi permită să atingă viteza maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei (spre exemplu, procesor cu performanțe slabe, memorie insuficientă etc.);
- utilizarea unor servere proxy sau aplicații VPN pe durata efectuării testelor;
- utilizarea programelor antivirus;
- limitări datorate sistemului de operare - anumite erori ale sistemului de operare al terminalului mobil cu care sunt efectuate măsurătorile pot afecta viteza de transfer și pot determina obținerea unor rezultate eronate; testele trebuie efectuate de pe terminale mobile cu sisteme de operare actualizate la zi;
- versiunea browser-ului utilizat - ultimele versiuni de browser-e conțin opțiuni dedicate pentru facilitarea unor viteze de transfer cât mai bune (de ex. suportul pentru un număr de thread-uri care rulează în paralel pentru transferul de date);
- spectrul și tehnologiile radio disponibile în zona în care se realizează măsurătorile;
- nivelul de putere a semnalului și nivelul de calitate a semnalului;
- disponibilitatea resurselor celulei în momentul realizării măsurătorilor;
- intervalele orare în care se realizează măsurătorile (în timpul sau în afara orelor de vârf);
- existența unui trafic pe fundal/în paralel în timpul efectuării măsurătorilor;
- existența unor aplicații care rulează în background.

Aplicația Netograf dedicată terminalelor mobile detectează și afișează o serie de factori ce ar fi putut afecta o măsurătoare, în următoarele condiții:

- există mai puțin de 200 Mbytes memorie RAM liberă;
- gradul de încărcare a bateriei este sub 20%;
- traficul de fundal depășește 1% din viteza măsurată;
- dacă nivelul semnalului radio este sub o anumită valoare: o în cazul 4G: nivel de putere al semnalului (RSRP) \leq -95dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) \leq -10
o în cazul 3G: un nivel de putere al semnalului (RSSI) \leq -85dBm

5.3. Procedura de măsurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet mobil

A. Condițiile referitoare la terminal:

- toate măsurătorile trebuie realizate cu aceeași cartelă SIM și același terminal;
- terminalul trebuie să aibă software-ul actualizat la ultima versiune disponibilă pentru respectivul terminal;
- terminalul trebuie să aibă specificații tehnice ce îi permit să atingă viteza maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei:
 - Cerințe minime pentru tehnologia 3G: procesor minim Quad Core la minim 1.2 GHz, memorie internă minim 1GB RAM, sistem de operare: Android 7.0 sau mai nou, iOS11 sau mai nou; HSDSCH Physical Layer Category:24 / EDCH Physical Layer Category:6; suport pentru benzile 3G UMTS B1 și B8
 - Cerințe minime pentru tehnologia 4G: procesor minim Hexa Core minim 1.7 GHz, memorie internă minim 4GB RAM, sistem de operare Android 9.0 sau mai nou / iOS13 sau mai nou; UE

CategoryDL:11/UE CategoryUL:5; support pentru benzile 4G LTE: B1/B3/B20/B7/B8/B38; support pentru DL Carrier Aggregation (CA) in combinatia de benzi B1/B3/B20

- o Cerinte minime pentru tehnologia 5G: specificatiile de la 4G la care se modifica/adauga: procesor minim Octa Core minim 1.8 GHz, memorie interna minim 6GB RAM, sistem de operare Android 9.0 sau mai nou; support pentru banda 5G NR : N78; support pentru LTE+NR Dual Connectivity operation folosind benzile B3/B20 (LTE) si N78 (NR)

* DL(download) = descarcare; UL(upload)= incarcare

- este necesară dezactivarea opțiunii de partajare a conexiunii la Internet (Mobile Hotspot/Mobile Tethering);
- este necesară închiderea tuturor programelor sau aplicațiilor care generează trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.).

B. Toate măsurătorile trebuie efectuate în următoarele condiții:

- în zone în care tehnologia aferentă vitezei măsurate este disponibilă;
- evitând spațiile aglomerate (spre exemplu competiții sportive, manifestații, concerte etc.);
- în momente în care nu sunt condiții meteorologice nefavorabile (spre exemplu: vânt puternic, furtună, ninsoare etc.);
- indicatorul grafic al puterii de semnal, afișat pe ecranul terminalului în mod obișnuit, să indice valoarea maximă.

Pașii pe care trebuie să îi urmeze un utilizator care dorește măsurarea vitezelor pentru serviciul de acces la internet mobil:

1. Să descarce aplicația Netograf din magazinul Google Play (Android) sau magazinul App Store (IOS);
2. Să dețină sau să își creeze cont pe Netograf;
3. Să fie conectat/autentificat pe contul Netograf în momentul realizării măsurătorilor;
4. Să realizeze măsurătorile ținând cont de toate condițiile descrise mai sus (pct. 5.3. lit. A și B);
5. Să efectueze măsurători cel puțin **5 zile** (dintre care, cel puțin o zi de weekend) în decursul a maximum **30 zile** consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile trebuie efectuate la intervale de minimum o oră distanță între ele. Se consideră o **diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate** cazul în care cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate sunt sub valorile din tabel:

	Download	Upload
3G	2 Mbps	0.5 Mbps
4G	20 Mbps	4.5 Mbps

5.4. Remedii

În cazul constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, consumatorul are dreptul la remedii.

Printre cerințele pe care trebuie să le îndeplinească un consumator pentru a înregistra o sesizare validă și pentru a putea solicita remedii în cazul în care constată diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate sunt:

- Efectuarea tuturor măsurătorilor respectând procedura descrisă la pct. 5.3.;
- Înregistrarea sesizării în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători, în format electronic la adresa de email persoane.fizice_ro@vodafone.com, pe pagina de web www.vodafone.ro sau în format fizic catre Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu nr. 201, sector 2, 020276 Bucuresti
- Transmiterea următoarelor documente anexate sesizării:
 - ✓ export-ul măsurătorilor efectuate în intervalul reclamat, descărcat din contul de utilizator Netograf în format csv sau pdf;
 - ✓ capturi de ecran care să arate că indicatorul grafic al puterii de semnal, afișat pe ecranul terminalului în mod obișnuit, indică valoarea maximă;
 - ✓ capturi de ecran care să arate specificațiile terminalului;
 - ✓ datele de identificare ale reclamantului;
 - ✓ viteza de transfer reclamată, conform tehnologiei în care s-au făcut măsurătorile

Remediile se acorda după confirmarea de către Vodafone a validității cererii înaintate de Client și se calculează proporțional cu valoarea Ofertei active pe contul Clientului pentru furnizarea serviciului de acces la internet mobil și durata pe care s-au manifestat diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate și vor fi acordate prin creditarea contului Clientului cu valoarea despăgubirii.

Remediile vor fi raportate la serviciul furnizat prin intermediul cartelei SIM de pe care s-au efectuat măsurătorile conform procedurii descrise la pct. 5.3.

5.5. Neîndeplinirea uneia / mai multor condiții menționate la punctul 5.3. în momentul utilizării serviciului de acces la internet mobil poate duce la:

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

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-spy (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 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 tariful suplimentar 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.

De exemplu, în situația în care viteza se reduce la valoarea de 128kbps (descărcare)/64kbps (încărcare), serviciul de acces la internet poate fi influențat după cum urmează:

- accesarea aplicațiilor de tip audio streaming poate înregistra întreruperi;
 - în cazul încărcării paginilor de internet cu un conținut mediu de informație, a trimiterii e-mailurilor cu atașamente mari, a mesajelor instant care conțin fișiere audio/video, etc, se vor înregistra întârzieri în livrarea informației de la câteva secunde până la câteva minute, în funcție de dimensiunea acestora;
- aplicațiile de tip video streaming nu vor putea fi accesate

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 aplică:

- 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 activă nicio 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 catre rețele fixe si mobile din Spatiul Economic European (S.E.E.);
- 0.40 Eurocredit/minut catre alte rețele fixe din Europa, exceptand 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.

Plata sumelor prevazute in prezentul document care sunt exprimate in Euro se va efectua de către Client în lei la un curs de schimb EUR/RON la cursul de vanzare EUR/RON practicat de Banca Comerciala Romana, aplicabil în ultima zi de joi din luna anterioară achizitiei sau reincarcarii ori a efectuării operațiunii respective.

Ca exceptie, pentru reincarcarile platite pe factura de Servicii postpaid, cursul aplicabil este cel din a doua zi lucratoare anterioara datei emiterii facturii.

Cursul de vânzare EUR/RON rezultat este publicat zilnic pe site-ul Vodafone, este disponibil in magazinele din rețeaua de distributie a Vodafone si la Serviciul de Relatii cu Clientii *222.

Vodafone isi rezerva dreptul de a aplica un curs diferit de cel prevazut mai sus in legatura cu operațiunile efectuate de Client mentionate anterior, cu conditia ca intotdeauna aceasta operatiune sa fie in beneficiul Clientului.

Pentru evitarea oricaror neintelegeri, in cazul achizitiilor sau reincarcarilor, precum si in cazul oricaror altor operatiuni care presupun plati efectuate de Client in magazinele partenerilor Vodafone sau pe pagina de internet a acestora, plata se va efectua de Client in lei la cursul de schimb EUR/RON stabilit de partenerul respectiv al Vodafone, in cazul bunurilor /serviciilor Vodafone pe care partenerul le revinde /presteaza in nume propriu.

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 și prin apel la *222 sau 0372022222, Departamentul de Relații cu Clientii.

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) 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 naționale, 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 Spațiului 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 latine; dacă mesajul conține caractere speciale (de exemplu, diacritice, hieroglife) va fi fragmentat, putând avea maxim 70 de caractere, iar tariful se va face distinct pentru fiecare SMS. Mesajele multimedia (MMS) permit trimiterea și primirea mesajelor de până la 300 kb (imagini și fișiere audio).

Traficul de date se tarifează la deschiderea unei sesiuni de date, unitatea minima de taxare fiind: pentru traficul de date național și traficul de date realizat în Roaming Zona 2, 3, 4 și 5: 10kb; pentru traficul de date realizat în 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 naționale și/sau SMS-urile incluse și/sau extraopțiuni iar apelurile și 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 prealabile 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), 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 sau 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 100 de destinații (numere de telefon) distincte în decursul unei perioade de valabilitate a ofertei active pe cont, efectuarea de apeluri repetate la serviciul Relații clienți sau transmiterea în mod repetat de email-uri cu solicitări fără legătura cu serviciile contractate (ex. cu conținut jignitor, imoral, agresiv, etc.) sau cu solicitări 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: intermedierei și /sau transferului de convorbiri telefonice și /sau date în rețeaua Vodafone și /sau în alte rețele; testării unor echipamente; intermedierei 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 și/ 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, 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 perioadă 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 și cartela), deblocarea se efectuează 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.

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. Informații referitoare la activitățile de prelucrare pe care Vodafone le realizează pot fi regasite accesând https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/v364945.pdf

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** către 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, București), prin fax (la numărul 0372.021.413 pentru clienții persoane fizice) 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
- 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, 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.

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
- 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 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