

# Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor pe bază de abonament aplicabile profesioniștilor

Versiune în vigoare începând cu data de 24 august 2022

## Cuprins

1. OBIECTUL CONTRACTULUI.....	2
2. ACCESUL LA SERVICIILE VODAFONE.....	5
3. ECHIPAMENTUL TERMINAL .....	8
4. TARIFELE VODAFONE .....	9
5. PLATA.....	10
6. ÎNTÂRZIERI LA EFECTUAREA PLĂȚII .....	11
7. PIERDEREA/DISTRUGEREA CARTELEI SIM SAU A ECHIPAMENTULUI TERMINAL .....	12
8. CESIUNEA.....	12
9. ÎNCETAREA CONTRACTULUI.....	12
10. EFECTELE ÎNCETĂRII CONTRACTULUI.....	13
11. POLITICA DE UTILIZARE REZONABILĂ A SERVICIILOR VODAFONE. FRAUDA.....	14
12. FORȚA MAJORĂ .....	15
13. MODIFICĂRI .....	15
14. RĂSPUNDEREA VODAFONE.....	15
15. RĂSPUNDEREA CLIENTULUI .....	17
16. CONFIDENȚIALITATEA.....	18
17. SERVICIUL DE VOCE FIXĂ.....	18
18. SERVICIUL Fax2Email.....	21
19. SERVICIUL VODAFONE MOBILE BROADBAND.....	21
20. SERVICIUL DE IP STATIC PUBLIC .....	21
21. SERVICIUL DE DATE FIXE .....	22
22. SERVICIUL DE ÎNREGISTRARE, GĂZDUIRE DE DOMENII ȘI E-MAIL.....	23
23. CONTUL MYVODAFONE .....	23
24. PREVEDERI FINALE. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR .....	23
A. Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali.....	26
B. Tipurile de servicii de asistență tehnică și de servicii de relații cu clienții oferite și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate.....	27

### PREAMBUL – DEFINIȚII

“**Cartela SIM**” reprezintă cartela pe care Vodafone o transmite Clientului în momentul încheierii Contractului. Prin introducerea Cartelei SIM în Echipamentul Terminal se va permite conectarea la Rețeaua Vodafone și accesul la Serviciile furnizate de Vodafone.

“**Client**” reprezintă persoană juridică, persoană fizică autorizată, ambasada, fundație, asociație sau alte forme de organizare juridică, semnatarul a Contractului cu Vodafone și ale cărei date de identificare se regăsesc în prima pagină a prezentului Contract. Această formă de Contract nu se aplică pentru utilizatorii persoane fizice (consumatori).

“**Contract**” reprezintă documentul compus din: Clauzele Contractuale Principale - Partea I și Partea a II-a- (“CCP”), Anexele aferente serviciilor contractate (inclusiv Anexa privind destinațiile internaționale), Fișa de sinteză (pentru contractele încheiate cu utilizatorii finali organizații non-profit, microîntreprinderi, întreprinderi mici) și Termenii și Condițiile Generale (“TCG”). În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prioritate se va aplica: (i) Anexele privind descrierea serviciilor contractate; (ii) Anexa privind destinațiile internaționale aplicabilă exclusiv portofoliului de oferte destinate persoanelor fizice, (iii) CCP - Partea I (iv) CCP – Partea a II-a, (v) TCG.

În cazul în care se încheie un contract la distanță, Contractul se va completa și cu Clauze specifice contractului încheiat la distanță, acestea din urmă prevalând față de documentele prezentate mai sus.

“**Echipament Terminal**” reprezintă dispozitivul (telefon, tabletă, modem, stick etc.) utilizat de Client necesar pentru accesarea Serviciilor furnizate de Vodafone.

“**Extraopțiune**” reprezintă oferta de servicii adițională Planului Tarifar ales de Client.

“**Numărul de telefon**” (MSISDN) reprezintă Numărul a cărui folosință este oferită Clientului fie de către Vodafone în baza Contractului, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, în cazul în care Clientul face o cerere de portare în Rețeaua Vodafone.

“**Pachet de Servicii**” reprezintă ansamblul Serviciilor și beneficiilor achiziționate de Client în baza Planului Tarifar și a Extraopțiunilor.

„**Plan Tarifar**” reprezintă abonamentul de bază activat Clientului conform opțiunii acestuia și care îi oferă Clientului Servicii de comunicații electronice, în baza unei taxe lunare.

“**Portare**” reprezintă procesul prin care un utilizator de servicii de comunicații electronice trece în Rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitând în mod expres păstrarea Numărului său de telefon.

“**Preventel**” reprezintă sistemul de evidență comun furnizorilor de comunicații electronice, ce cuprinde informații cu privire la situația utilizatorilor finali (persoane fizice sau juridice) care generează fraude sau care au datorii rezultate din achitarea cu întârziere/neachitarea facturilor emise pentru încasarea prețului serviciilor prestate.

„**Plan Tarifar**” reprezintă abonamentul de bază activat Clientului conform opțiunii acestuia și care îi oferă Clientului Servicii de comunicații electronice, în baza unei taxe lunare.

„**Rețea**” reprezintă Rețeaua de comunicații electronice aparținând Vodafone, în care acest operator operează în conformitate cu autorizațiile și licențele obținute.

“**Servicii**” reprezintă Serviciile de comunicații electronice furnizate de Vodafone în baza prezentului Contract, acestea fiind definite conform **art. 1.4. – 1.6.**

„**Viteza maximă estimată**” de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale în cazul contractării unui serviciu de acces la internet prin intermediul rețelei de comunicații mobile (2G / 3G / 4G/5G)

„**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 în cazul contractării unui serviciu de acces la internet prin intermediul rețelei de comunicații mobile (2G / 3G / 4G/5G)

“**Vodafone**” reprezintă Societatea Vodafone România S.A., cu sediul în București, sector 2, Clădirea Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu nr. 201, România, CP 020276, RO 8972526, J40/9852/1996, capital social subscris și vărsat de 70.341.714,25 RON, înregistrată la nr. 25 și nr. 2191 în Registrul de evidență pentru prelucrarea datelor personale.

## 1 OBIECTUL CONTRACTULUI

**1.1.** Vodafone furnizează Serviciile 24 ore/zi, 7 zile/săptămână, într-o arie geografică denumită „aria de acoperire” (reviziile, reparațiile și întreținerea rețelei existente fiind suportate de Vodafone). Aria de acoperire diferă în funcție de tipul de serviciu oferit și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelei, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale sau artificiale, precum și de specificațiile tehnice ale rețelei Vodafone, ale Echipamentelor Terminale folosite, cât și de Planul Tarifar/Pachetul de Servicii ales de Client. Obstacolele ce pot ecrana parțial, total sau micșora aria de acoperire pot fi: clădiri, poduri, tuneluri, materiale utilizate în construcția clădirilor care blochează parțial sau total penetrarea undelor radio, construcțiile în subsol/ demisol sau formele de relief. În situația în care există astfel de obstacole, Clientul poate opta pentru o soluție tehnică dedicată amplificării semnalului, în locația

respectivă sau alte soluții tehnice similare, agreate de către părți conform planurilor tarifare ale Vodafone, obținute în urma unor evaluări.

**1.2.** Vodafone va comunica pe orice cale Clientului condițiile specifice de oferire a oricărui nou serviciu Vodafone la solicitarea activării unui asemenea nou serviciu de către Client.

**1.3.** Ambele părți declară că înțeleg să acționeze cu bună credință atât la încheierea Contractului, cât și pe tot timpul executării sale.

#### **1.4. Serviciile furnizate de Vodafone sunt:**

**1.4.1 Serviciul de Voce Mobilă și Fixă** 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. Mai multe detalii despre modul de funcționare a acestor servicii se regăsesc la **art. 17 – 18** din prezentul document.

**1.4.2 Servicii de Date** sunt servicii de acces la internet și transmisii de date pe Echipamentul Terminal oferite de Vodafone prin intermediul rețelei sale de comunicații. Mai multe detalii despre modul de funcționare al serviciilor de date și descrierea serviciilor specifice care utilizează transmisiunea de date (fixă sau mobilă) se regăsesc la **art. 19 – 23** din prezentul document.

**1.4.3 Serviciul de Roaming** oferit de Vodafone reprezintă un serviciu suplimentar care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de servicii de comunicații electronice (date, sms și voce), prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Vodafone și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Vodafone România. Serviciul de Roaming se acordă Clientului doar pentru călătoriile ocazionale, iar nu pentru utilizarea sa preponderentă (raportat la consumul național) sau permanentă în Roaming. Vodafone nu răspunde de calitatea serviciilor de roaming puse la dispoziția Clientului de către partenerii săi din străinătate. Vodafone își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor și tarifele din categoriile “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. Vodafone transmite notificări privind atingerea unor praguri valorice pentru traficul de date realizat în roaming, excepție facând situațiile în care Clientul se conectează în roaming la operatori care nu permit monitorizarea consumului de date în timp real (ex. sateliti) sau situații când Clientul a optat să nu primească astfel de notificări.

**Serviciul de Roaming reglementat**, în Spațiul Economic European. Suprataxa. Serviciul de Roaming Reglementat se oferă pentru călătoriile ocazionale în Spațiul Economic European (S.E.E.), respectiv în țările din Uniunea Europeană precum și Islanda, Lichtenstein și Norvegia. Serviciul de Roaming reglementat în S.E.E. este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone. În cazul în care clientul activează un Plan Tarifitar fără acces la roaming, serviciul de roaming va putea fi accesat doar prin schimbarea Planului Tarifitar cu unul care oferă acces la serviciul de roaming. În această situație, clauzele privind Serviciul de Roaming din CCP (partea I, partea a II-a), din Anexele de Servicii și TCG nu sunt aplicabile.

Conform Regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022, Clientul beneficiază de tarifele și beneficiile naționale cuprinse în oferta națională / Planul Tarifitar național (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) pentru serviciile de voce, date și SMS / MMS, utilizate în Roaming S.E.E.

În scopul de mai sus, Vodafone are dreptul de a solicita Clientului documentele care fac dovada reședinței/ sediului social în România sau a legăturilor stabile cu România, oricând, pe durata relației Contractuale cu Vodafone. Fără prezentarea acestor dovezi, Vodafone are dreptul de a aplica o suprataxă pentru serviciile de Roaming reglementate (denumită în cele ce urmează Suprataxa).

Totodată, Vodafone are dreptul să aplice Suprataxa pentru utilizarea excesivă, abuzivă sau anormală a Serviciilor de Roaming reglementate în funcție de tariful reglementat al serviciilor de gros, conform regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022. Suprataxa reglementată pentru Serviciile de voce și SMS este următoarea: 0,0262 EUR cu TVA / 0,022 EUR fără TVA /minut apel efectuat; 0,0065 EUR cu TVA / 0,0055 Euro fără TVA/minut apel primit; 0,0048 cu TVA/ 0,004 Euro fără TVA /SMSiar Suprataxa reglementată pentru serviciile de date este următoarea:

Suprataxa (EUR/GB)	01.01.2022-30.06.2022	1.07.2022-31.12.2022	01.01.2023-31.12.2023	01.01.2024-31.12.2024	01.01.2025-31.12.2025	01.01.2026-31.12.2026	01.01.2027-30.06.2032
Valoare cu și fără TVA	2,97 EUR cu TVA/ 2,50 EUR fără TVA	2,38 EUR cu TVA/ 2,00 EUR fără TVA	2,14 EUR cu TVA/ 1,80 EUR fără TVA	1,84 EUR cu TVA/ 1,55 EUR fără TVA	1,55 EUR cu TVA/ 1,30 EUR fără TVA	1,31 EUR cu TVA/ 1,10 EUR fără TVA	1,19 EUR cu TVA/ 1,00 EUR fără TVA

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

Beneficiile de date cuprinse în Planul Tarifitar (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) sunt limitate pentru consumul în Roaming în S.E.E. în conformitate cu prevederile **regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022**. Volumul de

date disponibil în Roaming în S.E.E se calculează utilizând următoarea formulă, preturile fiind inserate în Euro fara TVA / în Euro cu TVA:

$$2 \times \frac{\text{Pretul total al Planului Tarifar national (incluzând orice Extraopțiuni date tarifate)}}{\text{Suprataxa reglementata}}$$

Limita specifică fiecărei oferte poate fi verificată gratuit de Client pe <https://www.vodafone.ro/roaming-business> și prin apel la\*123#. După depășirea limitei, Vodafone are dreptul să aplice tariful național și/sau Suprataxa.

Pentru a stabili dacă un Client utilizează în mod excesiv, abuziv și anormal serviciile reglementate în Roaming (voce, date, SMS/MMS), 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, asociată unei utilizări preponderente sau chiar exclusive în roaming.
- Cumpărarea și utilizarea succesivă în roaming a mai multor cartele SIM de către același Client.

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

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

În cazul în care Clientul consideră măsurile adoptate de Vodafone nejustificate, poate depune o sesizare către Vodafone sau către autoritățile competente, conform **art. 24** - Prevederi finale. Soluționarea reclamațiilor din prezentul document.

**1.5. Utilizarea serviciilor în Roaming. Servicii cu Valoare Adăugată.** Acestea sunt oferite de Vodafone și/sau partenerii săi și reprezintă servicii suplimentare serviciilor de bază (de exemplu, e-mail, mesagerie vocală, portal, SMS, MMS) și oferă acces la informații și/sau servicii de divertisment sau de altă natură. Aceste servicii au un tarif special și nu sunt cuprinse în beneficiile incluse în Planul Tarifar ales de Client.

**1.6. Accesul la Servicii Internaționale.** Serviciul internațional este activat gratuit și oferă Clientului posibilitatea de a efectua convorbiri internaționale sau de a trimite SMS către rețelele operatorilor din afara României, atunci când Clientul se află pe teritoriul României. În cazul în care Clientul a ales un Planul Tarifar care oferă acces la beneficii internaționale, acestea vor fi valabile numai pentru apeluri efectuate sau SMS-uri expediate de pe teritoriul României. Apelurile internaționale efectuate atunci când Clientul se află în Roaming se vor tarifa conform grilei de tarifare de pe [www.vodafone.ro/roaming-business](http://www.vodafone.ro/roaming-business). În cazul în care Clientul a ales un Planul Tarifar din portofoliul destinat persoanelor fizice, care oferă acces la beneficii internaționale (minute, SMS), acestea se pot utiliza către anumite destinații standard, fiind exceptate destinațiile premium sau speciale. În Anexa privind destinațiile internaționale pentru planurile tarifare din portofoliul destinat persoanelor fizice, care poate fi consultată pe website-ul Vodafone în secțiunea Condițiile de furnizare a serviciilor Vodafone se pot consulta tarifele aplicate pentru destinațiile internaționale neincluse în Planul Tarifar. Pentru a verifica încadrarea și tariful unei destinații internaționale, se poate accesa gratuit secțiunea următoare de pe site-ul Vodafone: [www.vodafone.ro/international-business](http://www.vodafone.ro/international-business)

**1.7. Programul de Loialitate** constă în oferirea unor avantaje, reduceri, discounturi pentru recompensarea fidelității Clientului. Acest program reprezintă un beneficiu cu caracter neobligatoriu acordat de Vodafone Clientului, nu este un beneficiu în bani ci numai în servicii și poate fi oricând retras sau modificat de către Vodafone pe durata executării Contractului.

#### **1.8. Numărul de telefon**

Clientului îi va fi repartizat unul sau mai multe numere de telefon (cu excepția cazului în care Clientul face o cerere de portare în Rețeaua Vodafone, din rețeaua altui operator), număr/numere de telefon față de care Clientul va avea doar un drept de folosință (nu de proprietate) netransferabil. Acest număr va putea fi schimbat de Vodafone, pe baza unei notificări prealabile, în cazuri cu totul excepționale, respectiv din rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea serviciului Vodafone. În aceste condiții, modificarea numărului/numerelor de telefon nu poate constitui

motiv de încetare a Contractului din partea Clientului și nici nu-i conferă acestuia dreptul la despăgubiri. Numărul de telefon alocat Clientului nu poate face obiectul unei tranzacții, nu poate fi vândut terților, cumpărat de la terți sau închiriat. Orice astfel de operațiune se consideră utilizare frauduloasă, Vodafone având dreptul de a retrage numărul respectiv de telefon cât și de a aplica dispozițiile art. 11.6 lit.b de mai jos.

## **2. ACCESUL LA SERVICIILE VODAFONE**

**2.1** Clientul va avea acces la serviciile Vodafone în termen de maxim 7 (șapte) zile de la data semnării prezentului Contract sau de la data alegerii oricărui nou serviciu de Date Mobile sau Voce Mobilă, cu excepția cazului în care părțile, de comun acord, stabilesc altfel, după primirea de către Vodafone a documentației solicitate, a unor informații despre starea financiară a Clientului și a depozitului de garanție, atunci când este cazul. Prin activare se înțelege accesul Clientului la serviciile Vodafone solicitate în baza prezentului Contract. Prin activarea Serviciilor de voce, Clientul are acces la servicii de voce naționale și internaționale. În cazul portării, data activării numărului portat este data la care s-a realizat portarea.

**2.2 Accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112.** Vodafone oferă acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 în mod nelimitat și gratuit cu condiția introducerii unei cartele SIM în telefon (cartela SIM nu trebuie să fie autentificată în rețea). Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului.

**2.3 Garanții/plăți în avans.** Vodafone poate solicita Clientului în vederea activării, pe baza informațiilor obținute din sistemul Preventel (sau în funcție de bonitatea Clientului), depunerea cu titlu de garanție sau plata în avans a unei sume care este de minim 5 ori valoarea abonamentului achiziționat de Client, în funcție de Planul Tarifar și Extraopțiunile alese de Client, cât și de subvenția acordată pentru Echipamentul Terminal.

În situația: a) a Clientilor care solicită activarea unui plan tarifar cu acces la Serviciului Roaming, b) a Clientilor cu întârzieri repetate la plata serviciilor prestate, c) a Clientilor cărora li s-a aplicat măsura suspendării serviciilor Vodafone pentru neplata facturii scadente, d) a Clientilor cu reconectări după suspendări de neplată, e) a Clientilor care deși au facturi neachitate/achitate cu întârziere/serviciul suspendat, solicită activarea altor cartele SIM, Vodafone poate solicita depunerea cu titlu de garanție sau plata în avans a unei sume echivalente cu valoarea medie a facturilor emise în ultimele 3 luni.

Suma depusă cu titlu de garanție nu este purtătoare de dobândă și va fi returnată Clientului, la cererea sa, după un interval de minim 6 luni de la constituire, în cazul în care acesta face dovada credibilității sale prin efectuarea cu regularitate a plății facturilor emise de Vodafone (minim ultimele 6 facturi anterioare datei la care se solicită returnarea sumei), dar nu mai târziu de 24 de luni de la constituire. Vodafone are dreptul să rețină din această garanție orice sume datorate de Client în baza prezentului Contract. Din plata în avans se scad facturile ce se vor emite până la epuizarea sumei constituite ca plată în avans.

**2.4 Limita de Credit.** Serviciul prestat în avans reprezintă un credit acordat Clientului. În vederea garantării plății obligațiilor Contractuale, limita de credit acordată Clientului se stabilește în funcție de valoarea serviciilor consumate de Client în ultima lună, de valoarea abonamentului și de bonitatea Clientului. Vodafone poate solicita Clientului în vederea activării sau la depășirea limitei de credit, în cazul unei utilizări intense a serviciilor Vodafone într-un interval de timp scurt (ore și/sau zile), fie depunerea unei sume cu titlu de garanție, fie plata în avans a serviciului prestat. Neplata sumelor specificate poate atrage după sine suspendarea serviciului prestat, cu notificarea prealabilă a Clientului prin apel direct sau SMS.

**2.5 Reconectarea.** Vodafone nu percepe o taxă administrativă pentru reconectare. Pentru a fi reconectat, după suspendarea din orice motiv, Clientul va trebui să plătească toate sumele datorate către Vodafone și neachitate la momentul solicitării reconectării, plus garanția/plata în avans stabilite la **art. 2.3. – 2.4.** Reconectarea nu dă dreptul la promoții (anterioare sau existente la momentul reconectării) și la beneficiile din programul de loialitate acumulate anterior deconectării. Contractul se va considera reactivat și toate prevederile inițiale ale acestuia vor fi aplicate corespunzător, cu excepția promoțiilor ofertei de servicii și a beneficiilor din programul de loialitate acumulate anterior deconectării. Perioada minimă inițială agreată la încheierea Contractului nu include perioada în care numărul a fost deconectat. În cazul în care în oferta Vodafone nu mai este disponibil Planul Tarifar ales inițial, Clientul va avea posibilitatea să aleagă un plan tarifar din portofoliul actual de produse și servicii. Cu respectarea prevederilor privitoare la perioada minimă de carantină a unui număr de telefon (60 zile), Clientului îi poate fi alocat un alt număr de telefon la reconectarea serviciilor, în cazul în care numărul inițial alocat a fost realocat altui Client sau nu mai este disponibil din alte considerente.

**2.6 Restricționare Acces.** Vodafone își rezervă dreptul de a restricționa accesul la anumite numere naționale și/sau internaționale, în cazuri bine justificate, cum ar fi, de exemplu, dar nelimitat: apelarea numerelor cu tarif special/numere erotice/\*222. Restricționarea se face întotdeauna cu notificarea în prealabil a Clientului. Tarifarea din rețeaua Vodafone pentru apelurile internaționale se face în funcție de țara și zona de tarifare din care face parte prefixul numărului de telefon pe care Clientul dorește să îl apeleze. În plus, Vodafone își rezervă dreptul de a restricționa accesul

către anumite prefixe internaționale cu potențial risc de utilizare frauduloasă sau abuzivă. Informațiile referitoare la aceste prefixe restricționate sunt disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

## **2.7 Gestionarea traficului**

**2.7.1 Procedura de gestionare a traficului.** Prin intermediul serviciilor de date Vodafone, Clienții au dreptul de a accesa și a 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 utilizatorului final.

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, să aplice 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.

**2.7.2 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, hotărârilor judecătorești sau a deciziilor emise de autorităților competente;
- b) pentru a menține integritatea și securitatea rețelei și serviciilor Vodafone precum și ale echipamentelor terminale ale Clienților (de exemplu, în ceea ce privește prevenirea atacurilor cibernetice prin difuzarea de programe informatice ostile sau furtul de identitate a utilizatorilor finali prin intermediul programelor-spion(spyware);
- c) pentru a dimensiona corespunzător rețeaua prin utilizarea informațiilor legate de tipul de trafic la nivel de volume totale (per tip de trafic/aplicație/tip 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.

**2.7.3 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.

**2.7.4 Efectele depășirii volumului de date inclus în abonament.** În cazul depășirii volumului de date inclus în pachetul de servicii achiziționat, se aplică fie reducerea automată a vitezei de trafic, fie tarifarea suplimentară în funcție de caracteristicile planului tarifar ales. 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 transmiterii e-mailurilor cu atasamente 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

**2.7.5. Serviciul de acces la internet și alte servicii.** Serviciul de acces la internet este necesar pentru accesul la anumite aplicații/servicii suplimentare de date ca de exemplu: servicii de tipul M2M – supraveghere video, VoLTE, video on demand etc. Buna funcționare a acestor aplicații/servicii suplimentare de date depinde de tipul de tehnologie accesată de Client (2G/3G/4G/5G), echipamentul terminal utilizat de Client, poziția Clientului în aria de acoperire a celulei și volumul traficului într-o anumită celulă de comunicații radio dat de numărul variabil de utilizatori finali activi, condiții meteorologice, caracteristici geografice etc.

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

Ținând cont de limitările tehnologice existente, serviciile de voce accesate simultan cu cele de date pot afecta calitatea serviciilor navigare pe internet (inclusiv prin întreruperea sesiunii de date).

## **2.8 Calitatea serviciilor**

2.8.1. 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 la nivel de rețea:

- serviciul va fi furnizat 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână;
- rata de blocare a apelurilor pe calea radio, în ora de trafic maxim, nu va depăși 2%;
- procentul de întrerupere a apelurilor pe calea radio, în ora de trafic maxim, nu va depăși 2%.

La nivel de utilizator final, nu se ofera niveluri minime pentru parametrii de calitate specifici pentru serviciile de comunicații electronice destinate publicului, cu excepția serviciilor de acces la internet.

### **2.8.2. Viteza maximă estimată și promovată pentru serviciul de internet mobil.**

#### 2.8.2.1. Definiții:

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	5G	4G	3G	2G
Viteza descarcare (download)	500 Mbps	225 Mbps	32 Mbps	200 kbps
Viteza incarcare (upload)	50 Mbps	50 Mbps	5 Mbps	200 kbps

În cazul în care oferta Clientului prevede în mod specific o viteză mai mare sau mai mică aferentă unei anumite tehnologii, viteza menționată în Ofertă se consideră viteza maximă estimată și promovată, prevalând față de cea menționată în tabelul de mai sus. Vodafone nu garantează o viteză minimă a traficului de date generat prin rețelele mobile.

#### **2.8.2.2. 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..2.8.2.4.

### 2.8.2.3. 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 capacităților 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 (întimpul sau în afara orelor devârf);
- 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

### 2.8.2.4. 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 capacităților 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 Category DL:11/UE Category UL:5; suport pentru benzile 4G LTE: B1/B3/B20/B7/B8/B38; suport pentru DL Carrier Aggregation (CA) în combinația de benzi B1/B3/B20
  - Cerințe minime pentru tehnologia 5G: specificațiile de la 4G la care se modifica/adauga: procesor minim Octa Core minim 1.8 GHz, memorie internă minim 6GB RAM, sistem de operare Android 9.0 sau mai nou; suport pentru banda 5G NR : N78; suport pentru LTE+NR Dual Connectivity operation folosind benzile B3/B20 (LTE) și N78 (NR)



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

- este necesară dezactivarea opțiunii de partajare a conexiunii la Internet (Mobile Hotspot/MobileTethering);
- 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. 2.8.2.4. 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
5G	45 Mbps	5 Mbps

#### 2.8.2.5. 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.2.8.2.4.;
- Înregistrarea sesizării în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători, în format electronic la adresa de email persoane.juridice\_ro@vodafone.com, pe pagina de web [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) sau în format fizic către 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 abonamentului perceput 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 evidențiate în factura / facturile următoare.

În cazul în care Clientul formulează cel puțin trei cereri de remedii valide într-un interval de 6 luni calendaristice, acesta are dreptul de a solicita încetarea contractului, fără plata taxei de reziliere prevăzută la art. 10.3. din TCG.

Remediile vor fi raportate la serviciul furnizat prin intermediul cartelei SIM de pe care s-au efectuat măsurătorile conform procedurii descrise la pct. 2.8.2.4.

2.8.2.5. Neîndeplinirea uneia / mai multor condiții menționate la punctul 2.8.2.4. în momentul utilizării serviciului de acces la internet mobil poate duce la:

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

#### 2.8.2.6. **Vitezele pentru serviciul de acces la internet prin tehnologie fixă**

Pentru ofertele negociate pentru acces la serviciul de internet fix vor fi aplicabile următoarele definiții:

- a) Viteza minimă de transfer al datelor reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea serviciului, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului;
- b) Viteza maximă de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de 30 zile. Este totodată viteza promovată a acestei viteze și promovată de Vodafone în cadrul negocierilor cu Clientul;
- c) Viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de 30 zile; Procedura de măsurare a vitezei pentru serviciul de internet prin tehnologie fixă cât și remediile acordate în cazul constatării de către Client a unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele menționate în contract și cele obținute de Client sunt individualizate în Anexele specifice acestor Oferte negociate, parte integrantă a Contractului de servicii Vodafone.

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 pot avea următoarele valori:

Tehnologie	5G	4 G	3 G	2G
Viteza descărcare (download)	500 Mbps	225Mbps	32 Mbps	200 kbps
Viteza încărcare (upload)	50Mbps	50 Mbps	5 Mbps	200 kbps

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

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

### 2.9. Portabilitate

2.9.1. În cazul portării unui Client din Rețeaua Vodafone în rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, acesta va avea dreptul de a păstra Numărul de telefon.

Sunt considerate servicii adiționale serviciile de voce, fax sau date care sunt activate peste Serviciul de voce mobilă sau fixă, folosind aceeași Cartelă SIM.

2.9.2. În cazul în care Clientul solicită încetarea sau portarea Contractului pentru Serviciul de voce mobilă sau fixă

pentru un număr ce are un Serviciu adițional activat (voce, fax, date etc.), Serviciul adițional se va rezilia odată cu rezilierea sau portarea Serviciului de voce mobilă sau fixă. Pentru a beneficia în continuare de serviciul adițional, Clientul va avea posibilitatea de a muta gratuit acest serviciu pe alt număr al său. Pentru a se efectua această mutare, Clientul trebuie să solicite către Vodafone această modificare cel târziu în momentul închiderii sau portării serviciului de voce mobilă sau fixă.

**2.10. Securitatea muncii.** Clientul va furniza tuturor persoanelor care accesează site-ul/sediul în numele Vodafone toate informațiile relevante referitoare la posibilele riscuri de sănătate și siguranță la care acestea se expun. Acestea vor include detalii cu privire la norme sau cerințe specifice și la proceduri de urgență. Orice persoană care lucrează pentru sau în numele Vodafone are dreptul de a amâna efectuarea unei operațiuni, în cazul în care consideră că aceasta prezintă un pericol pentru sine sau pentru ceilalți, generat de anumite condiții existente la site/sediul. Fotografii datate și edificatoare sau mărturii în acest sens vor trebui furnizate Vodafone și Clientului, în susținerea amânării operațiunii. În acest caz, obligația Vodafone se va amâna în modsubsecvent.

### **3. ECHIPAMENTUL TERMINAL**

**3.1** Pentru a avea acces la serviciile Vodafone GSM/UMTS/LTE, Clientul va folosi numai Echipamente Terminale compatibile Vodafone GSM, UMTS (3G), respectiv LTE (4G).

**3.2** În cazul în care Clientul folosește Echipamente Terminale GSM/UMTS/LTE, altele decât cele comercializate de către Vodafone, Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru problemele de funcționare a serviciilor Vodafone datorate Echipamentului Terminal utilizat. Vodafone nu răspunde pentru daune produse Echipamentului Terminal, oricare ar fi acestea, cu excepția cazului prevăzut la **art. 3.4** de mai jos. Oferta Vodafone de Echipamente Terminale este valabilă în limita stocului disponibil. Vodafone își rezervă dreptul de a înlocui un model de Echipament Terminal cu un altul de o valoare egală sau mai mică în cazul lipsei terminalului din stoc. Preturile Echipamentelor Terminale și accesoriilor se pot modifica săptămânal. În cazul în care Clientul nu a solicitat un Echipament Terminal subvenționat la semnarea Contractului, Clientul este de acord cu renunțarea la posibilitatea de a achiziționa un Echipament Terminal subvenționat în cadrul duratei minime Contractuale.

**3.3 Extraopțiunea pentru Asigurarea Echipamentului Terminal.** În cazul în care prin Contractul de servicii Vodafone, Clientul a solicitat să încheie o asigurare pentru Echipamentul Terminal, asigurarea este supusă acceptării de către Asiguratorul ACE European Group Limited, Sucursala Polonia. Asiguratorul va comunica direct Clientului, la adresa de facturare menționată în Contractul de servicii Vodafone, într-un termen de maxim 7 (șapte) zile lucrătoare de la data semnării acestuia, acceptarea încheierii Asigurării. Termenii și condițiile Asigurării, inclusiv tarifele (primele de asigurare) percepute pentru Asigurare, au fost puse de către Vodafone la dispoziția Clientului înainte de semnarea Contractului de servicii Vodafone și devin aplicabile după comunicarea acceptului de către Asigurator. Clientul este de acord ca după comunicarea acceptului Asiguratorului, să plătească tariful (prima de asigurare) lunar către Vodafone, în calitate de intermediar al Asiguratorului, inclus în factura de servicii Vodafone.

**3.4 Garanția legală.** Echipamentul Terminal achiziționat beneficiază de garanție legală, conform legii, astfel cum este aplicată de fiecare producător în parte. Clientul primește odată cu Echipamentul Terminal atât factura de achiziție, cât și certificatul de garanție emis de producător. Producătorul are obligația de a asigura service-ul post-vânzare, în mod direct sau prin reprezentanții săi autorizați. Pentru a beneficia de garanția legală, Clientii sunt obligați să prezinte, în original, documentele menționate mai sus (certificatul de garanție și factura de achiziție).

### **4. TARIFELE VODAFONE**

**4.1** Serviciile Vodafone sunt tarificate conform Pachetului de Servicii achiziționat de către Client. Vodafone își rezervă dreptul de a introduce oricând, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, taxe și tarife pentru oricare nou serviciu oferit Clientului. Tarifele și modul de aplicare a acestora sunt prezentate în documentul C.C.P. Planul Tarifar ales de către Client se menține pe o perioadă minimă a Contractului și nu poate fi schimbat decât cu un Plan Tarifar din aceeași categorie cu cea a Planului Tarifar inițial, dar de o valoare mai mare, disponibil în oferta națională în momentul solicitării Clientului. Categoriile de planuri tarifare comercializate de Vodafone sunt: planuri tarifare de tip „fără Echipament Terminal” sau planuri tarifare de tipul „cu Echipament Terminal”.

Tarifele pentru serviciile de voce reprezintă contravaloarea apelurilor inițiate sau primite (în Roaming) și se calculează la secundă, cu excepția primului minut de convorbire care se tarifează prin rotunjire la un minut. 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), iar traficul de date se tarifează la deschiderea unei sesiuni.

Apelul în grup reprezintă un apel realizat între numerele de telefon care aparțin aceluiași Client (factură unică, CIF/CUI unic) și care beneficiază de o ofertă de servicii dedicate care oferă acest beneficiu (minute în grup/ tarif special în grup). Tarifele și taxarea pentru serviciile de International sunt disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

Tarifele standard pentru servicii aplicabile în cazurile în care alte tarife nu sunt specificate expres, în CCP Partea I, Actul Aditonal sau în Anexa de Servicii sunt:

- Internet mobil : 0,05 EUR/MB fără TVA (0,059 EUR cu TVA)
- Apel video în rețea: 0,17 EUR/min fără TVA (0,20 EUR cu TVA)
- Apel video către alte rețele naționale: 0,23 EUR/min fără TVA (0,27 EUR cu TVA)
- SMS expediat în rețea și către alte rețele naționale: 0,05 EUR/SMS fără TVA (0,059 EUR cu TVA)
- MMS expediat în rețea și către alte rețele naționale: 0,14 EUR/MMS (0,16 EUR cu TVA)
- Apel și SMS către rețele internaționale: conform [www.vodafone.ro/international-business](http://www.vodafone.ro/international-business)
- Apel, SMS și trafic de date în roaming: conform [www.vodafone.ro/roaming-business](http://www.vodafone.ro/roaming-business)

Beneficiile incluse în planul tarifar nu se raportează de la o lună de facturare la alta, cu excepția cazului în care raportarea beneficiilor a fost inclusă în oferta de plan tarifar. Pentru asigurarea transparenței facturării, clientul are posibilitatea de a-și monitoriza consumul prin apelarea serviciului Cost Control \*123# și în contul de client My Vodafone.

**4.2** Pentru serviciile de Roaming se vor aplica automat tarifele standard în roaming disponibile pe [www.vodafone.ro/roaming](http://www.vodafone.ro/roaming), în cazul în care Clientul nu optează explicit pentru o ofertă alternativă de roaming. Orice ofertă alternativă de Roaming poate fi dezactivată la cererea Clientului gratuit, în 1 (una) zi lucrătoare. Ca și consecință se vor aplica tarifele standard de roaming. Activarea unei oferte alternative de roaming implică renunțarea la tarifele standard de roaming.

**4.3** Clientul se obligă să plătească prețul serviciilor Vodafone furnizate incluzând tariful lunar, costul serviciilor facturate la tarifele aferente abonamentului Contractat, taxa de abonament pentru luna în curs, precum și orice alte taxe necesare accesului la serviciile solicitate sau la schimbarea opțiunii inițiale pe parcursul executării Contractului. Clientul se obligă să plătească prețul serviciilor adiționale de schimbare a SIM-ului, de emisie a unei facturi tipărite și/sau detaliate, transmiterea duplicatului facturii, prețuri în vigoare în momentul în care solicită asemenea servicii. Tarifele serviciilor conexe Contractului de servicii Vodafone sunt următoarele:

- schimbarea cartelei SIM cu același Număr de telefon este taxabilă cu 3,33 EUR fără TVA/ 3,96 EUR cu TVA. Acest tarif nu este perceput în cazul în care înlocuirea este determinată de defecțiuni ale cartelei SIM utilizate sau de schimbarea terminalului sau a tehnologiei serviciilor de acces;
- emisia/reemisia facturii tipărite este taxabilă cu 1,99 EUR fără TVA/2,37 EUR cu TVA pentru fiecare factură. Taxa aferentă emiterii/reemiterii facturii tipărite se aplică per factură solicitată, indiferent de câte numere de telefon sunt active la acea dată în contul Clientului. Factura va fi comunicată prin poștă, fără confirmare de primire, la adresa specificată în Contract.

Prețul bunurilor și serviciilor Vodafone este stabilit în EURO, la care se adaugă valoarea T.V.A. aplicabilă la data facturării. Plata facturilor se va efectua de către Client, în lei, la cursul de schimb EUR/RON menționat pe factură. Acest curs este calculat ca medie a cursurilor de vânzare EUR/RON practicate de primele cinci instituții de credit autorizate în România care au fost identificate la nivel național de Banca Națională a României ca fiind "alte instituții de importanță sistemică" și se va aplica astfel:

- pentru Serviciile și ratele bunurilor achiziționate, cursul de schimb este cel din a doua zi lucrătoare anterioară datei emiterii facturii;
- pentru facturarea bunurilor achiziționate și a avansului bunurilor achiziționate cu plata în rate, cursul de schimb este cel din ultima zi de joi din luna anterioară.

Lista primelor cinci instituții de credit autorizate în România care au fost identificate la nivel național de Banca Națională a României ca fiind "alte instituții de importanță sistemică", precum și cursul de vânzare EUR/RON astfel calculat sunt publicate pe pagina de internet a Vodafone, sunt disponibile în magazinele din rețeaua de distribuție a Vodafone și la Serviciul de Relații cu Clienții \*222. Actualizarea acestui curs de schimb se va face:

- zilnic, pentru Servicii și ratele bunurilor achiziționate;
  - lunar, pentru bunurile achiziționate cu plata integrală și pentru avansul bunurilor achiziționate cu plata în rate.
- Sumele neplătite la termenul prevăzut în factură se vor plăti cu aplicarea condițiilor descrise la **art. 6** din prezentul document. Vodafone va putea modifica oricând prețul serviciilor Vodafone, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, notificând aceste modificări cu cel puțin 30 de zile înainte.

Vodafone își rezerva dreptul de a factura la un curs diferit de cel prevăzut mai sus pretul serviciilor și bunurilor achiziționate de Client, cu menționarea pe factura a cursului aplicat și cu condiția ca întotdeauna aceasta operațiune să fie în beneficiul Clientului.

**4.4** Apelurile și SMS-urile către numere cu tarif special, mai mare decât cel aferent apelurilor naționale (de exemplu, jocuri și concursuri, servicii de conținut, tonuri de apel) nu se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în Planul Tarifar și/sau extraopțiuni.

**4.5** Apelurile către numere de interes general la nivel local sau național de format 0219xxx, 02xy9xy (de exemplu, numere de taxi, centre de servicii medicale, servicii de catering) se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraopțiuni. Lista actualizată poate fi verificată pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro). Vodafone își rezervă dreptul a aduce modificări neanunțate asupra listei de numere.

**4.6** Tarifele și taxarea pentru serviciile de Internațional sunt disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

## **5. PLATA**

**5.1.** Plata pentru serviciile Vodafone se face pe bază de factură emisă de Vodafone. Factura se emite pentru contul de Client și include toate SIM-urile activate pentru același cont. În cazul în care Clientul solicită emiterea de facturi individualizate pentru SIM-urile activate pentru același cont, Clientul se obligă să plătească prețul de 3 EUR fără TVA/3,57 EUR cu TVA pentru fiecare factură individualizată solicitată. Data plății se consideră data la care contul Vodafone a fost creditat cu suma de bani care a făcut obiectul plății. Plata facturii este considerată o obligație esențială a Clientului.

Fiecare factură va conține informații despre perioada facturată. În prima lună de la activare, valoarea abonamentului și beneficiile incluse în ofertă vor fi proporționale cu numărul de zile ramas până la data de facturare. Prima factură va cuprinde: contravaloarea Planului Tarifar prorată de la data activării până în prima zi a ciclului de facturare precum și costurile pentru serviciile suplimentare (neincluse în Planul Tarifar) și contravaloarea planului tarifar pentru următorul ciclu de facturare. În cazul unei modificări a Planului Tarifar/Pachetului de Servicii (inclusiv rezilierea acestuia) pe parcursul lunii de facturare, beneficiile incluse Planului Tarifar/Pachetului de Servicii sunt calculate proporțional cu perioada cuprinsă între data modificării Planului Tarifar/Pachetului de Servicii sau deconectării numărului și data de facturare. Ultima factură de servicii emisă va cuprinde: contravaloarea Planului Tarifar prorată până la data modificării Planului Tarifar/Pachetului de Servicii sau deconectării numărului și costurile pentru serviciile suplimentare (neincluse în Planul Tarifar), taxa de reziliere (dacă astfel de taxă se aplică).

În cazul în care, în urma deconectării definitive a contului, ultima factură de servicii emisă va fi negativă iar suma provine dintr-un serviciu sau abonament plătit de Client, acesta poate solicita returnarea sumei negative printr-o cerere scrisă la care se atașează copia actului de identitate, suma negativă putând fi recuperată prin transfer bancar.

**5.2.** Ca excepție de la prevederile de mai sus, în cazul Serviciilor de Roaming, facturarea se poate realiza la o dată ulterioară lunii pentru care s-au prestat Serviciile, depinzând de data la care partenerul de roaming pune la dispoziția Vodafone informațiile necesare facturării acestor servicii.

**5.3.** Clientul va plăti serviciile facturate la data scadenței stabilită în fiecare factură, sau în avans (în situațiile prevăzute la **art. 2.3.**) Data scadenței înseamnă o perioadă de 14 zile de la data emiterii facturii. După expirarea acestei perioade, Clientul se află de drept în întârziere.

**5.4. Modalități de plată a facturii.** Factura se poate achita prin următoarele mijloace de plată: numerar, card bancar, transfer bancar, inclusiv direct debit sau prin internet. Informații actualizate și alte detalii privind mijloacele și modul de plată sunt disponibile pe pagina a doua a facturii. Plata prin intermediul serviciilor bancare (card, direct debit, ordin de plată, online banking etc.) poate presupune perceperea de către bancă Clientului a unui comision de plată/transfer.

### **5.5. Comunicarea facturii**

#### **5.5.1 Comunicarea facturii în aplicația MyVodafone**

**5.5.1.1.** În cazul în care Clientul nu optează pentru transmiterea facturii în formă tipărită, factura se va transmite acestuia în format electronic, prin contul MyVodafone ([www.vodafone.ro/myvodafone](http://www.vodafone.ro/myvodafone)) și/sau email. Vodafone va emite Clientului o solicitare de plată lunară, pe care o va pune la dispoziția Clientului online, la [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), iar Vodafone va anunța prin e-mail/SMS Clientul atunci când o nouă solicitare de plată este disponibilă.

**5.5.1.2.** Factura prin mijloace electronice va fi disponibilă în contul Clientului timp de 6 luni, astfel ca acesta să aibă posibilitatea s-o descarce, s-o printeze sau să o salveze.

**5.5.1.3.** Obligația de plată a Clientului este independentă de accesarea sau nu a contului. Chiar și în cazul în care contul este inactiv, factura se consideră primită și suma facturată este datorată.

**5.5.1.4.** Clientul poate oricând opta pentru transmiterea facturilor pe suport de hârtie (în formă tipărită), tariful pentru acest serviciu fiind prevăzut la **art. 4.3.** În această situație, factura se va transmite prin poștă, la adresa specificată în Contract.

**5.5.1.5. Termen de plată.** Clientul se obligă să achite suma facturată în termen de 14 zile de la expirarea perioadei de facturare lunară calculată de la data activării serviciului, fie pe baza facturii transmise de Vodafone, ori pe baza informațiilor de plată transmise de Vodafone prin email sau SMS ori a informațiilor despre facturare postate pe contul Clientului MyVodafone.

**5.5.1.6. Plăți online.** În cazul plății cu cardul bancar, se vor folosi soluții online oferite de un terț partener. Dacă plata se face prin virament bancar, data plății este aceea la care contul Vodafone a fost alimentat cu suma de bani care a făcut obiectul plății.

## **6. ÎNTÂRZIERI LA EFECTUAREA PLĂȚII**

**6.1** Pentru facturile neplătite la termen, Clientul va plăti penalități de întârziere în cuantum de 0,5%/zi de întârziere din suma datorată, cu titlu de daune moratorii până la plata întregii sume. Orice sumă neplătită la scadență va fi plătită de Client în lei, conform **art. 4.4.** de mai sus. Totalul penalităților de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

**6.2 Imputația plății.** Conform înțelegerii părților, plata făcută de către Client se va imputa astfel: mai întâi se va imputa plata asupra cheltuielilor, penalităților, dobânzilor, iar apoi asupra sumelor principale scadente, începând cu datoria cea mai veche.

**6.3 Suspendarea Serviciului.** Vodafone poate suspenda Serviciul din motive imputabile Clientului, în următoarele situații exemplificative și nu limitative: în cazul în care Clientul nu plătește la scadență suma facturată atât pentru Serviciile furnizate cât și pentru Echipamentele Terminale achiziționate (telefoane, accesorii, centrale, etc.), utilizarea frauduloasă sau abuzivă a Serviciilor. Suspendarea Serviciului pentru utilizare frauduloasă sau abuzivă se face potrivit dispozițiilor art. 11.6 de mai jos. Suspendarea Serviciului pentru neplata la scadență se face întotdeauna cu anunțarea Clientului (prin apel direct sau SMS), cu privire la motivul suspendării. În cazul în care Serviciile sunt suspendate pentru motiv de neplată la scadență, Clientul va fi informat și cu privire la data facturării, suma de plată și data scadenței. Consecințele suspendării asupra celorlalte drepturi și obligații Contractuale: blocarea efectuării/primirii de apeluri și/sau SMS-uri, înregistrarea în Preventel, restricționarea dreptului de achiziție de noi Echipamente Terminale, restricționarea dreptului de activare de noi servicii sau de a transfera un Contract către o altă persoană, retragerea unor bonusuri sau discounturi. Pe perioada în care clientul are posibilitatea de a primi apeluri și SMS-uri, rămâne în vigoare obligația clientului de a plăti contravaloarea abonamentului lunar.

**6.4** Pentru lipsa de credibilitate a Clientului, ca urmare a cazurilor de mai sus, Vodafone poate aplica suspendarea serviciului pentru toate cartelele SIM și Serviciile activate în contul aceluiași Client, chiar dacă întârzierea la plată a intervenit doar pentru o singură cartelă SIM, un singur echipament achiziționat (telefoane, accesorii, centrale, etc.) sau doar pentru un singur Serviciu oferit de Vodafone.

## **7. PIERDEREA/DISTRUGEREA CARTEI SIM SAU A ECHIPAMENTULUI TERMINAL**

**7.1.** În cazul furtului, pierderii sau deteriorării cartei SIM/Echipamentului Terminal în care există o cartelă SIM, Clientul are obligația de a anunța de îndată Vodafone. Vodafone va restricționa imediat cartela SIM, până la data reconectării, dar nu mai târziu de 5 (cinci) zile de la data la care Clientul anunță pierderea cartei SIM. Clientul are obligația de a face dovada plângerii la Poliție despre această situație, în termen de maxim 15 zile de la data furtului. Clientul se obligă să plătească toate taxele și tarifele aferente lunii/ lunilor respective până în momentul notificării furtului cartei SIM/Echipamentului Terminal precum și după expirarea perioadei de 5 (cinci) zile.

**7.2.** În cazul în care Clientul nu anunță pierderea sau furtul cartei sau în cazul în care nu cere ca aceasta să fie restricționată, Clientul va fi exclusiv răspunzător de efectele folosirii de către un terț a cartei SIM pierdute sau furate.

**7.3.** În situațiile de furt sau pierdere a cartei SIM/Echipamentului Terminal, Clientul va putea beneficia de Servicii după ce va solicita înlocuirea cartei SIM. Informații privind înlocuirea cartei SIM se regăsesc pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) și/sau în magazinele Vodafone.

## **8. CESIUNEA**

**8.1.** Vodafone are dreptul să transfere integral sau parțial drepturile și obligațiile izvorâte din prezentul Contract unei terțe părți. Acest aspect include, fără a se limita la dreptul de a cesiona creanțele izvorâte din prezentul Contract unei terțe părți.

**8.2.** Clientul poate să transfere Contractul său unui terț, exclusiv punctele de loialitate, beneficii din programul de loialitate și oferta promoțională, numai cu acordul scris al Vodafone și numai prin semnarea Contractului tip de cesiune Vodafone. Cesiunea produce efecte atât între părți, cât și față de Vodafone numai după exprimarea în scris de către Vodafone a acordului asupra cesiunii. Acordul Vodafone în ceea ce privește cesiunea Contractului este dat sub condiția rezolutorie constând în neplata ultimei facturi emise înainte de data transferului precum și a serviciilor utilizate între data emiterii ultimei facturi și data transferului, netransmiterea documentației de către Clientul care preia și plata garanțiilor solicitate conform

prezentului Contract, apariția unor informații noi față de data acordului, referitoare la identitatea Părților sau a calității reprezentanților acestora precum și plata de către Clientul care preia, a facturilor proprii la zi, în cazul în care este Client existent. În cazul îndeplinirii condiției rezolutorii, atât acordul Vodafone cu privire la cesiune, cât și Contractul de cesiune vor fi lipsite retroactiv de efecte juridice. În consecință, Contractul cu Vodafone va continua cu Clientul cedent.

**8.3.** În cazul Cesiunii Contractului, Clientul care preia Contractul (Noul Titular), înțelege că preia drepturile și obligațiile Clientului care a transferat (Titular Actual) exclusiv punctele de loialitate, beneficii din programul de loialitate acumulate înainte de data cesiunii și oferta promoțională și se obligă să plătească taxa în vigoare în momentul cesiunii Contractului, disponibilă pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

**8.4.** Cesiunea cu titlu oneros a oricăror dintre drepturile acordate prin Contract Clientului, sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de folosință a numerelor de telefon sau a planului tarifar sau a altor drepturi rezultând din Contract este considerată utilizare frauduloasă din partea Clientului.

## **9. ÎNCETAREA CONTRACTULUI**

**9.1.** Oricare dintre Parti are dreptul de a denunța unilateral prezentul Contract printr-o notificare adresată celeilalte Parti, cu minim 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea Contractului. Notificarea trebuie să ia forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire. Contractul va fi încetat la data/în termenul menționat în cuprinsul cererii de încetare sau în termen de 30 de zile de la primirea cererii scrise de încetare de către cealalta Parte. La încetarea Contractului și dezactivarea cartelei SIM, Clientul se obligă să achite toate datoriile către Vodafone, precum și taxa de reziliere prevăzută la **art. 10.3** pentru încetarea de către Client a Contractului înainte de expirarea perioadei minime contractuale (dacă este cazul). Clientul poate opta pentru transfer de responsabilitate în condițiile prevăzute în acordul de transfer de responsabilitate. Clientul ia cunoștință că transferul de responsabilitate poate opera doar în cazul în care datoriile Clientului sunt achitate la zi și viitorul Client îndeplinește la rândul său condițiile impuse de către Vodafone.

**9.2.** Vodafone poate rezilia unilateral, de plin drept și fără altă formalitate prealabilă prezentul Contract din motive imputabile Clientului, cu o notificare scrisă adresată cu 15 zile înainte de data încetării dacă prezentul Contract nu prevede în mod special o altă procedură, în următoarele cazuri:

- 1) Clientul nu-și respectă în mod repetat obligația de plată a sumelor datorate;
- 2) Falimentul sau începerea procedurii de lichidare împotriva Clientului, cu excepția Clientului care este consumator captiv;
- 3) Pierderea credibilității Clientului în cazul întârzierilor repetate la plata facturilor;
- 4) Clientul folosește în rețeaua GSM/UMTS/LTE telefoane mobile GSM/UMTS/ LTE care nu sunt conforme cu prevederile legale privind introducerea pe piață, libera circulație și punerea în funcțiune pe teritoriul României a echipamentelor radio și a echipamentelor terminale de telecomunicații;
- 5) Clientul revinde serviciile furnizate de Vodafone sau încalcă prevederile **art. 11**;
- 6) Clientul folosește serviciile GSM/UMTS/LTE în mod abuziv, pentru șicanarea altor Clienți Vodafone, terțelor persoane sau a angajaților Vodafone;
- 7) Clientul nu transmite sau nu depune la Vodafone, în termen de 30 de zile de la data semnării Contractului, documentele necesare încheierii Contractului și/sau depozitul de garanție solicitate de către Vodafone;
- 8) Dacă se constată ulterior că documentele prezentate în vederea încheierii Contractului au fost expirate sau false.

**9.3.** Încetarea Contractului în cazurile enumerate la **art. 9.2.** se va produce de plin drept, fără intervenția instanței judecătorești competente, fără drept la compensație sau despăgubiri pentru Client. Vodafone are dreptul de a solicita taxă de reziliere, prevederile **art. 10** fiind aplicabile.

**9.4.** În situația portării numerelor, Contractul încheiat între furnizorul donor și Client cu privire la furnizarea serviciilor prin intermediul numărului portat încetează în momentul finalizării procesului de portare.

Prevederile **art. 9.4.** nu aduc atingere obligațiilor Clientului rezultate din prevederile Contractului încheiat între aceștia, născute și neexecutate anterior încetării acestuia.

## **10. EFECTELE ÎNCETĂRII CONTRACTULUI**

**10.1.** În cazul în care prezentul Contract încetează din orice motiv, Clientul va plăti serviciile furnizate precum și taxele și tarifele lunare datorate înainte de încetarea Contractului, inclusiv orice sumă datorată potrivit **art. 10** și **art. 11** (acolo unde este cazul).

**10.2.** În termen de 30 de zile calendaristice de la încetarea Contractului, Vodafone va înapoia Clientului, la solicitarea expresă a acestuia, sumele depuse cu titlu de garanție, mai puțin pe acelea pe care Clientul le datorează către Vodafone.

În cazul în care Clientul solicită încetarea prezentului Contract, înainte de expirarea duratei minime Contractuale, sau încetarea Contractului înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor Contractuale de către Client, Vodafone va percepe Clientului, cu titlu de despăgubire, o taxă de reziliere a Contractului înainte de termen, pentru fiecare cartelă SIM dezactivată/ serviciu dezactivat, plătită în lei la cursul de schimb prevăzut la art. 4. Această taxă este detaliată mai jos.

**10.3.** Taxa de reziliere se calculează având la bază următoarele criterii: valoarea lunară a serviciului contractat de Client (cu extraopțiuni incluse) înmulțit cu numărul de luni rămase până la expirarea duratei minimecontractuale.

**10.4.** Dacă pentru anumite Planuri Tarifare vor fi stabilite alte criterii de calcul ale taxei de reziliere acestea vor fi menționate în mod expres în CCP partea II sau în Anexele aferente serviciilor, prevalând față de prevederile de mai sus.

## **11. UTILIZAREA ABUZIVĂ. UTILIZAREA FRAUDULOASA**

**11.1.** Serviciile Vodafone sunt destinate folosirii de către Client, în calitatea sa de utilizator final, pentru satisfacerea nevoilor personale de comunicare electronică. Astfel, este interzisă utilizarea Serviciilor Vodafone în alte scopuri, fără acordul prealabil al Vodafone. De asemenea, este interzisă folosirea serviciilor Vodafone într-un mod fraudulos, așa cum este definit mai jos.

**11.2.** Utilizarea serviciilor Vodafone în alte scopuri decât cele pentru satisfacerea nevoilor personale de comunicare electronică, de exemplu: (i) recomercializarea Serviciilor către terțe părți; (ii) utilizarea Serviciilor pentru a obține în mod direct un profit din acestea; (iii) utilizarea Serviciilor pentru anumite activități speciale de tipul call center/telesales/telemarketing/sondaje de opinie; sunt permise numai cu acordul expres, prealabil și exprimat în scris al Vodafone și cu aplicarea tarifelor corespunzătoare unei asemenea utilizări prevăzute în actul ce se va semna cu acest scop de către Părți.

**11.3. Utilizarea Abuzivă** reprezintă folosirea necorespunzătoare și/sau excesivă a Serviciilor, care are ca urmare generarea unui prejudiciu de orice natură, fie lui Vodafone, fie unei terțe părți. Este interzisă utilizarea abuzivă a Serviciilor. De asemenea, oricare dintre modurile de utilizare a Serviciilor Vodafone, arătate mai jos, reprezintă o utilizare abuzivă a acestora:

- a. Oferirea, cu titlu oneros sau gratuit, a posibilității unor terțe părți de a folosi Serviciile Vodafone, în alte scopuri decât cele agreeate prin Contract;
- b. Recomercializarea Serviciilor către terțe părți, sau utilizarea pentru activități speciale de tipul call center/telesales/telemarketing/sondaje de opinie sau alte activități care presupun comunicarea în mod obișnuit cu un număr mare de persoane;
- c. Punerea în pericol de către Client a funcționării totale sau parțiale a rețelei Vodafone sau a unor elemente ale acesteia sau prin intermediul unor acțiuni care au ca destinatar Clientul.

**11.4.** Pentru serviciile Vodafone, în cazul abonamentelor cu beneficii nelimitate, se consideră utilizare abuzivă, cu caracter exemplificativ, îndeplinirea oricăreia dintre următoarele condiții:

- a) traficul de voce/SMS către toți ceilalți operatori **naționali** generează lui Vodafone, timp de 30 de zile consecutive, costuri de interconectare cu acești operatori, care depășesc valoarea lunară cumulată a tuturor abonamentelor și extraopțiunilor activate pe contul clientului pentru serviciile de voce mobilă. De exemplu: traficul de voce/SMS către toți ceilalți operatori **naționali** depășește 60% din traficul total de voce/ SMS efectuat și/sau traficul de voce/SMS către toți ceilalți operatori **naționali** este de minimum 2 ori mai mare decât traficul de voce/SMS primit de la acești operatori naționali;
- b) traficul de voce/SMS către toți ceilalți operatori **internaționali** generează lui Vodafone, timp de 30 de zile consecutive, costuri de interconectare cu acești operatori, care depășesc valoarea lunară cumulată a tuturor abonamentelor și extraopțiunilor activate pe contul clientului pentru serviciile de voce mobilă. **De exemplu**, traficul de voce/SMS către alți operatori **internaționali** depășește 60% din traficul total de voce/ SMS efectuat;
- c) Traficul de voce/SMS către rețeaua Vodafone sau alți operatori naționali sau internaționali, depășește 1000 de destinații (numere de telefon) distincte, cu excepția traficului în flota, în decursul unei luni facturate și în orice moment ar interveni această depășire. Flota reprezintă toți utilizatorii cartelelor SIM ce aparțin unui Client.
- d) Diferența dintre numărul de SMS-uri trimise către rețeaua Vodafone sau alți operatori naționali sau internaționali și numărul de SMS-uri primite, cu excepția traficului în flotă, este mai mare de 400 SMS-uri, calculată la nivelul fiecărei cartele SIM ce aparține Clientului;
- e) transmiterea unui număr mare de apeluri sau SMS-uri într-un interval scurt de timp.



**11.5. Utilizarea frauduloasă** este interzisă și ea reprezintă oricare dintre acțiunile/inacțiunile de mai jos:

- a. Utilizarea Serviciilor cu echipamente care permit generarea automată și/sau rutarea automată de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video/date; cu echipamente neautorizate de către autoritățile de reglementare competente sau cu echipamente care nu sunt compatibile cu Rețeaua Vodafone precum și utilizarea Serviciilor în vederea testării unor echipamente.
- b. Intermedierea și/sau transferul de date și/sau de convorbiri telefonice și/sau SMS-uri, incluzând, fără limitare, transferuri de apeluri și/sau SMS-uri naționale/internaționale în Rețeaua Vodafone sau în alte rețele (de exemplu, intermedierea și/sau transferul de convorbiri telefonice și/sau SMS-uri internaționale folosind ca mediu de propagare internetul "VoIP – Voice Over Internet Protocol", prin devierea traficului de la rutele de interconectare reglementate și schimbarea identității apelantului);
- c. Utilizarea Serviciilor cu scopul de a genera volume de trafic artificial către una sau mai multe destinații (de exemplu: trafic permanent către una sau mai multe destinații cu taxă de interconectare mare, trafic ce poate fi interpretat ca nefiind efectuat de un utilizator final, conform unei nevoi personale de comunicare electronică);
- d. 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 (spoofing);
- e. Efectuarea de apeluri și/sau expedierea mesajelor electronice nesolicitate către orice destinatar, în mod repetat și cu privarea de dreptul la opțiune al destinatarului (spam), indiferent de conținutul mesajelor (de exemplu: campanii publicitare, conținut calomnios sau hărțuitor, conținut care încalcă prevederile legislației în vigoare, conținut fals de natură înșelătoare);
- f. Clientul folosește serviciile Vodafone pentru șicanarea altor Clienți Vodafone, a unor terțe persoane sau a angajaților Vodafone;
- g. Utilizarea Serviciilor pentru obținerea unor date confidențiale folosind tehnici de manipulare a datelor, a identității unei persoane sau a unei instituții (phishing), sau pentru inundarea unui sistem/dispozitiv cu cantități mari de trafic cu scopul de a crea blocarea funcționării unor rețele (flooding).
- h. Clientul se obligă să utilizeze serviciile Vodafone în conformitate cu prevederile legale aplicabile, cu prevederile Contractului și cu instrucțiunile de utilizare furnizate de Vodafone, să se abțină de la orice acțiuni și să evite orice inacțiuni care pot aduce prejudicii imaginii, numelui, mărcilor sau oricăror alte drepturi ale Vodafone. Clientul are obligația de a aduce la cunoștința utilizatorului Serviciului prevederile Contractului și răspunde în fața Vodafone pentru modul în care Utilizatorul respectă prevederile Contractului. Clientul poartă întreaga răspundere privind modul de utilizare a Serviciilor.

### **11.6. Sancțiuni**

**a. Sancțiuni pentru utilizarea abuzivă.** Folosirea abuzivă a serviciilor de către Client atrage de drept răspunderea contractuală a acestuia. În acest sens, Clientul este de drept pus în întârziere. De la data constatării utilizării abuzive, Vodafone are dreptul de a: (1) retrage unilateral orice formă de discount, imediat și fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri; și/sau (2) suspenda serviciile Vodafone total sau parțial, cu un preaviz de 48 ore, fără altă formalitate și fără drept la despăgubiri; și/sau (3) rezilia unilateral Contractul de plin drept, total sau parțial, cu un preaviz de 15 zile, fără altă formalitate. La cererea expresă a Clientului, Vodafone va comunica acestuia motivele deciziei respective.

De asemenea, în situația în care, utilizarea abuzivă a generat lui Vodafone un prejudiciu de orice natură, acesta își rezervă dreptul de a recupera prejudiciul înregistrat, conform legii.

**b. Sancțiuni pentru utilizarea frauduloasă.** Încălcarea de către Client a obligațiilor prevăzute la art. 11.5. atrage de drept răspunderea contractuală a acestuia. În acest sens, Clientul este de drept pus în întârziere. De la data constatării Utilizării Frauduloase, Vodafone are dreptul de a: (1) retrage unilateral orice formă de discount, imediat și fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri; și/sau (2) suspenda serviciile Vodafone total sau parțial, imediat și fără preaviz sau altă formalitate și fără drept la despăgubiri; și/sau (3) rezilia unilateral Contractul de plin drept, total sau parțial, imediat și fără preaviz sau altă formalitate prealabilă.

De asemenea, în situația în care, utilizarea frauduloasă a generat lui Vodafone un prejudiciu de orice natură, aceasta își rezervă dreptul de a recupera prejudiciul înregistrat, conform legii.

### **11.7. Utilizarea abuzivă a Serviciului Fax2Email**

Serviciul Fax2Email trebuie să fie folosit de Client strict pentru nevoile personale de comunicare, fiind interzisă utilizarea acestuia în alte scopuri, fără acordul prealabil al Vodafone. În situația în care se constată utilizarea abuzivă (de exemplu: trimiterea a peste 100 de faxuri într-un interval de 1 oră), Vodafone va anunța Clientul printr-un SMS. După 5 de zile de la notificare, Vodafone are dreptul de a limita posibilitatea de trimitere a faxurilor astfel încât să se încadreze în limitele normale, menționate mai sus.

## 12. FORȚA MAJORĂ

Forța majoră apără de răspundere partea care o invocă. Prin caz de forță majoră se înțeleg împrejurările care au intervenit după încheierea Contractului, ca urmare a unor evenimente extraordinare, neprevăzute și inevitabile pentru una dintre părți, cum ar fi, dar nelimitat la: stare de război, stare de necesitate, embargo, legi, regulamente, decizii sau directive ale oricărui guvern cu jurisdicție competentă în probleme legate de acest Contract sau orice act sau situație dincolo de controlul rezonabil al părților, recunoscut de lege ca fiind un caz de forță majoră. Partea care invocă forța majoră va comunica în scris, în termen de maxim 5 zile, celeilalte părți, dovada intervenirii și încetării cazului de forță majoră.

## 13. MODIFICĂRI

**13.1.** Vodafone își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele Contractuale, inclusiv taxele și tarifele pentru orice serviciu oferit. Astfel de modificări se vor realiza cu informarea Clientului, cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării, conform legislației specifice în domeniul comunicațiilor electronice.

**13.2.** În cazul modificării unilaterale a prezentului contract de către Vodafone, Clientul are dreptul de denunțare unilaterală a contractului, în baza unei notificări scrise, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri, în afara de cele aferente echipamentelor terminale subvenționate, dacă decide să le pastreze, conform legislației specifice în domeniul comunicațiilor electronice. Notificarea de denunțare unilaterală va fi trimisă de Client, în termen de cel mult 30 zile de la primirea informațiilor de la Vodafone legate de modificarea unilaterale a contractului. Clientul trebuie să își exercite cu bună-credință dreptul de denunțare unilaterală a contractului. Dreptul

Clientului de denunțare unilaterală nu este aplicabil în cazurile în care modificările propuse sunt exclusiv în beneficiul utilizatorului final, sunt de natură pur administrativă și nu au niciun efect negativ asupra utilizatorului final sau sunt impuse prin efectul legii. Modalitățile prin care Clientul poate denunța contractul sunt cele menționate în notificarea primită de Client. În cazul în care Clientul a achiziționat un Echipament Terminal la pret promoțional și decide să denunțe unilateral contractul ca urmare a modificării unilaterale a clauzelor contractuale conform prevederilor de mai sus, sau ca urmare a constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate pentru parametrii de calitate specifici serviciului de acces la internet, dar decide să pastreze Echipamentul Terminal achiziționat la pret promoțional, Vodafone își rezervă dreptul de a percepe o despăgubire pentru Echipamentul Terminal subvenționat păstrat, care va fi egală cu cea mai mică valoare dintre valoarea lui calculată pro rata temporis față de pretul acestuia convenit la momentul încheierii contractului și valoarea părții restante din tariful pentru servicii până la încetarea perioadei contractuale inițiale. Dacă plata pretului Echipamentului Terminal era stabilită în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, valoarea ratelor neachitate. Clientul poate solicita să achite în continuare lunar ratele rămase.

**13.3.** 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. În aceste situații, Clientul nu are drept de despăgubiri sau încetare a Contractului fără costuri.

**13.4.** Clientul se obligă să comunice de îndată Vodafone, în scris, orice modificare privind datele sale cu caracter personal, cum ar fi: numele, prenumele, adresa, BI/ CI, CNP precum și, în cazul persoanelor juridice/persoane fizice autorizate, a datelor cum ar fi: persoana responsabilă să semneze Contractul Vodafone/acte adiționale de prelungire/activarea de noi servicii/transfer de responsabilitate/renunțare la abonamente sau la anumite servicii și statutul juridic după caz (inclusiv cesionări, transferuri etc.), astfel încât acestea să fie exacte și actualizate. Aceste modificări devin opozabile Vodafone de la data comunicării. În caz contrar, Vodafone nu își asumă răspunderea pentru acte sau fapte realizate de persoane neîndreptățite să-i reprezinte pe Clienții Vodafone și nici pentru exactitatea datelor cu caracter personal/datelor neactualizate de către Client.

**13.5.** Orice modificare solicitată de Client cu privire la opțiunile acestuia exprimate la Secțiunea "Acordul Clientului" din documentul CCP va fi prelucrată de către Vodafone în termen de maximum 7 zile de la data la care Clientul comunică modificarea către Vodafone.

**13.6.** În cazul în care Clientul solicită modificarea unor servicii (inclusiv extraopțiunile aferente) ce fac obiectul Contractului cu alte servicii din aceeași categorie, dar de valoare inferioară, pentru fiecare astfel de modificare făcută înainte de expirarea duratei minime Contractuale, Clientul va plăti o taxă cu titlu de penalitate, egală cu diferența dintre valoarea abonamentului de servicii ales inițial și valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, înmulțită cu

numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime Contractuale. În cazul în care modificarea solicitată de Client are ca obiect servicii din aceeași categorie, dar de valoare superioară, modificarea se va realiza gratuit.

## **14. RĂSPUNDEREA VODAFONE**

**14.1** Vodafone Romania furnizează servicii de comunicații electronice prin intermediul rețelei mobile și, având în vedere specificul rețelei de comunicații mobile, depune eforturi rezonabile pentru a asigura o calitate cât mai bună a Serviciilor.

**14.2** Clientul are dreptul de a solicita despăgubiri / remedii conform Contractului, în următoarele situații:

a) nerespectarea de către Vodafone a termenului de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de voce și date (24 ore de la data primirii unei reclamații). Cazurile care pot duce la prelungirea acestui termen vizează situații care nu sunt în controlul Vodafone, incluzând dar fără a se limita 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;
- Situații meteo extreme, cazuri de forță majoră etc.

b) nerespectarea termenului de acces la serviciile de voce și internet mobil Vodafone (7 zile de la data contractării unei oferte),

c) nerespectarea termenului de soluționare a reclamațiilor stabilit în cadrul Procedurii de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali sau imposibilității de furnizare a serviciilor;

d) nerespectarea vitezei maxime estimate și promovate pentru serviciul de acces la internet mobil–sau a vitezelor aferente serviciului de internet prin tehnologie fixă.

Următoarea clauza este aplicabila contractelor încheiate cu utilizatorii finali, organizații non-profit, micorintreprinderi și întreprinderi mici : e) în cazul în care Vodafone nu reacționează corespunzător la un incident de securitate, o amenințare sau o vulnerabilitate;

**14.3** Despăgubiri:

a) în cazul imposibilității de utilizare a serviciilor de voce și date mobile Vodafone din cauza unor defecțiuni în sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone, despăgubirile acordate se calculează proporțional cu taxa lunară de abonament și perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii;

b) în cazul nerespectării termenului de activare a serviciilor sau a termenului de soluționare a reclamațiilor, taxa lunară de abonament va fi redusă proporțional cu numărul de zile cu care s-a depășit termenul asumat în Contract

c) în cazul nerespectării vitezei maxime estimate și promovate pentru serviciul de acces la internet mobil sau a vitezei aferente pentru serviciul de internet fix, despăgubirile / remediile se vor calcula conform art.

2.8.2 – 2.8.4 din prezentul document și/sau a prevederilor stabilite în Anexele aferente serviciilor pentru ofertele negociate de acces la internet prin tehnologie fixă.

Următoarea clauza este aplicabila contractelor încheiate cu utilizatorii finali, organizații non-profit, micorintreprinderi și întreprinderi mici: d) în cazul în care Vodafone nu reacționează corespunzător la un incident de securitate, o amenințare sau o vulnerabilitate, despăgubirile acordate se calculează proporțional cu taxa lunară de abonament și perioada în care s-a constatat reacția necorespunzătoare la un incident de securitate, o amenințare sau o vulnerabilitate;

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 și vor fi evidențiate în factura / facturile următoare c) constatării unei diferențe semnificative / permanente sau repetate între viteza menționată în contract și cea măsurată de client conform art. 2.8.2 – 2.8.4 din prezentul document și/sau a prevederilor stabilite în Anexele aferente serviciilor pentru ofertele negociate de acces la internet prin tehnologie fixă.

În ipotezele reglementate de prezentul articol, în cazul în care se constată culpa gravă și repetată a Vodafone în furnizarea Serviciilor, Clientul poate solicita rezilierea contractului și este îndreptățit să păstreze Echipamentul Terminal achiziționat la semnarea contractului de servicii, fără plata niciunei sume către Vodafone. Următoarea clauza este aplicabila contractelor încheiate cu utilizatorii finali, organizații non-profit, micorintreprinderi și întreprinderi mici d) data constatării reacției necorespunzătoare la un incident de securitate, o amenințare sau o vulnerabilitate;

## **14.4 Limitarea obligației**

Obligațiile Vodafone de a furniza Servicii de voce și date mobile și de a acorda despăgubiri Clientului se limitează la cele prevăzute în prezentul contract, excepție făcând cazul în care există dispoziții imperative și cerințe specifice prevăzute de legea română.

Vodafone nu va fi răspunzător față de Client, utilizator sau terțe persoane pentru nicio daună, pierdere de profit, beneficii nerealizate, ratarea unor ocazii de afaceri sau alte pierderi suferite de aceștia, rezultate direct sau indirect din:

- a) folosirea necorespunzătoare a Serviciilor și echipamentelor de comunicații,
- b) nefuncționarea Serviciilor de voce și date mobile Vodafone ca urmare a realizării unor lucrări programate de reparare sau întreținere a rețelei, existenței unor evenimente de forță majoră / caz fortuit; existenței unor evenimente meteo extreme, alte cauze care nu sunt în controlul Vodafone sau ale terților contractanți ai Vodafone și/sau
- c) utilizarea serviciilor Vodafone de către Clienți în scopul șicanării altor utilizatori de servicii de comunicații sau desfășurării unor activități ilicite / ilegale / imorale din acțiunea unor terți.

Totodată pentru serviciile integrate sau garantate, Vodafone nu se face răspunzătoare de încălcarea obligației de a furniza Serviciile Integrate la timp și la standardele de calitate garantate prin acest Contract, în următoarele cazuri:

- a) executarea lucrărilor de întreținere și/sau reparații planificate și anunțate Clientului, cu 24 de ore înainte sau lucrările de întreținere/reparații care se pot efectua în orice zi, în intervalul 1:00 A.M.- 6:00 A.M., care nu presupun notificarea prealabilă a Clientului;
- b) forța majoră;
- c) Clientul refuză sau nu permite accesul reprezentanților Vodafone la Echipament, la cererea Vodafone;
- d) executarea de teste la cererea expresă a Clientului, în condițiile în care Clientul nu a raportat vreo întrerupere sau o defecțiune a Serviciilor;
- e) întreruperile sau funcționarea în afara parametrilor de calitate, cauzate de defectarea Echipamentului, dacă Echipamentul nu mai corespunde standardelor de calitate și performanță stabilite în lista de echipamente agreată;
- f) intervenții neautorizate asupra Echipamentului sau, după caz, a Echipamentului suplimentar;
- g) utilizarea neautorizată sau abuzivă de către Client a Serviciilor;
- h) suspendarea de către Vodafone a Serviciilor de Voce sau a Serviciilor de Date, în condițiile stabilite în prezentul Contract.

**14.5** Vodafone nu răspunde de calitatea, tipul sau gradul de acoperire a Serviciilor de Roaming, toate acestea depinzând de rețele și/sau sisteme de telecomunicații ale partenerilor de roaming. Clientului îi revine obligația exclusivă de a verifica aceste informații cât și informațiile legate de tarifele practicate de Vodafone în roaming înainte de utilizarea Serviciilor de Roaming.

**14.6** Clientul este singurul răspunzător pentru utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming atunci când acesta se află în zona de graniță a României. În vederea evitării costurilor involuntare, se recomandă Clientului să verifice rețeaua utilizată în momentul primirii sau inițierii serviciilor de comunicații de pe Echipamentul Terminal.

**14.7** Utilizarea Serviciilor cu Valoare Adăugată presupune informarea prealabilă a Clientului și acceptarea condițiilor de furnizare a acestor Servicii. În cazul în care Clientul decide utilizarea Serviciilor de Conținut furnizate de partenerii Vodafone prin intermediul Rețelei Vodafone, Vodafone nu va răspunde pentru tarifele practicate de acești furnizori, conținutul, modul de înregistrare și/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii cu Valoare Adăugată.

## **15. RĂSPUNDEREA CLIENTULUI**

**15.1** Conform prezentului contract, Clientul răspunde pentru:

- a) neplata/întârzierea la plată a serviciilor prestate așa cum sunt descrise la art. 5 - Plata, art.6 - Întârzieri la efectuarea plății și art.10 - Efectele încetării contractului;
- b) utilizarea abuzivă ori frauduloasă a Serviciilor Vodafone, astfel cum sunt descrise la art.11.
- c) protejarea și păstrarea confidențialității propriilor date cu caracter personal, a datelor de trafic și a altor date și informații confidențiale accesibile conform contractului / ale datelor și informațiilor accesibile în Contul MyVodafone prin utilizarea Parolei / ale datelor și informațiilor existente în Echipamentul Terminalul cu care se accesează și utilizează Serviciile Vodafone.
- d) utilizarea Serviciilor Vodafone de 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.

**15.2** Clientul este răspunzător cu citirea informărilor / notificărilor transmise de Vodafone către Administratorul de Cont (Chooserul) selectat de Client, prin diverse mijloace de informare (ex: SMS, email, contul MyVodafone sau poștă), accesarea link-urilor transmise prin intermediul mijloacelor de informare cât și pentru solicitarea unor detalii suplimentare prin contactarea serviciului gratuit de Relații cu Clienți sau a specialistul de cont alocat de Vodafone, în cazul în care sunt necesare detalii suplimentare referitoare la informările 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, lipsa spațiului de stocare în terminal, neaccesarea contului MyVodafone de Administratorul Contului, utilizarea unei alte adrese de email față de cea înregistrată în sistemele Vodafone sau o altă adresă de contact față de cea existentă în contract sau alte cauze care nu țin de culpa Vodafone, schimbarea persoanei de contact în relația cu Vodafone fără informarea prealabilă a Vodafone, faptul că Administratorul de cont nu transmite către utilizatorii contului informările transmise de Vodafone etc.

## **16. CONFIDENȚIALITATEA**

**16.1.** 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. Această obligație nu se aplică în cazul informațiilor dezvăluite deliberat de către Client unor părți terțe.

**16.2. Oferte personalizate.** Pentru ofertele personalizate de care beneficiază persoanele juridice, părțile se obligă să păstreze confidențialitatea și să nu dezvăluie nicio informație care a fost transmisă în cadrul ofertei personalizate, în scopul executării Contractului între părți, cu excepția:

- a) informațiilor care sunt sau devin publice, din cauze neimputabile celeilalte părți;
- b) informațiile a căror dezvăluire este impusă de lege, proceduri judiciare sau reglementări sau de necesitatea de a soluționa un litigiu născut din/sau legat de prezentul Contract.

**16.3.** Clientul rămâne răspunzător pentru:

- toate consecințele care decurg din alocarea Administratorului / Administratorilor de cont și accesul acestora la datele cu caracter personal și datele de trafic aferente întregului cont. Clientul este răspunzător pentru alegerea Administratorului / Administratorilor de cont și respectarea obligațiilor de confidențialitate / respectarea vieții private în raport cu utilizatorii contului.
- protejarea și păstrarea confidențialității propriilor date cu caracter personal, a datelor de trafic și a altor date și informații confidențiale accesibile conform contractului,
- protejarea și păstrarea confidențialității datelor și informațiilor accesibile în Contul MyVodafone de către Administratorului / Administratorilor de cont, prin utilizarea Parolei precum și a fiecărui utilizator în parte
- protejarea și păstrarea confidențialității datelor și informațiilor existente în Echipamentul Terminal folosit de fiecare utilizator în parte, cu care se accesează și utilizează Serviciile Vodafone;

c) 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 terți (autorizați de Client - ex. Administratorii de cont - sau neautorizați) cât și orice consecințe rezultate din utilizarea acestora de către Client sau terți (autorizați de Client - ex. Administratorii de cont - sau neautorizați), în mod accidental sau intenționat.

**16.4.** 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.

**16.5.** În funcție de tipul de produse și servicii achiziționate și/ sau utilizate, de modul în care au fost utilizate produsele și serviciile și, în general, de modul în care s-a interacționat cu Vodafone, categoriile de date cu caracter personal pe care le prelucrează Vodafone în calitate de operator de date cu caracter personal includ: date de identificare, date de contact, date de cont, date financiare, date privind solvabilitatea, date privind calificarea, date privind dispozitivul, date de pe dispozitiv, date de trafic, date de localizare, date privind managementul valorii clienților, date de navigare pe internet, date colectate de cookie-uri și tehnologii similare, date de autentificare, date privind relația cu clienții, date privind interacțiunea cu serviciile, date deduse, date privind starea de sănătate, date privind instalarea tehnicii a produselor și serviciilor. Mai multe informații se găsesc în Politica de Confidențialitate a Vodafone.

## 17. SERVICIUL DE VOCE FIXĂ

### 17.1. Detalii generale privind utilizarea Serviciului

Vodafone se obligă să furnizeze Clientului aceste Servicii de voce fixă, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. Dacă în termen de 48 ore de la activarea serviciului nu se semnaleză nefuncționarea Serviciului, Clientul acceptă tacit Serviciile de Voce Fixă, iar Serviciile de Voce Fixă se consideră funcționale. Ofertele promoționale (discounturi) de care poate beneficia Clientul anterior încheierii Contractului sau actului adițional nu sunt aplicabile planului tarifar ales. Prin semnarea Contractului sau a actului adițional, Clientul acceptă oferta și renunță la oferta comercială de care a beneficiat până în prezent. Apelurile și SMS-urile către numere cu tarif special mai mare decât cel aferent apelurilor naționale (de exemplu, jocuri și concursuri, servicii de conținut, tonuri de apel, informații utile) nu se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraopțiuni. Apelurile către numere de interes general la nivel local sau național de format 0219xxx, 02xy9xy (de exemplu, numere de taxi, centre de servicii medicale, servicii de catering) se consumă din minutele naționale incluse în abonament și/sau extraopțiuni.

### 17.2. Vodafone Mobile Office Zone

Opțiunea Vodafone Mobile Office Zone oferă un număr de telefonie fixă și o zonă în care serviciul de voce fixă poate fi utilizat pentru a efectua și primi apeluri. Clientul va înregistra zona de utilizare a serviciului prin apel la \*ARIE (\*2743). Clientul înțelege și este de acord că serviciul Vodafone Mobile Office Zone funcționează ca un serviciu de telefonie fixă numai în zona înregistrată, iar în afara zonei înregistrate va funcționa ca serviciu de telefonie mobilă. Pentru Mobile Office Zone în afara zonei de funcționare a serviciului, Clientul va avea următoarele posibilități în cazul primirii de apeluri pe numărul de fix: să nu le preia, să le preia prin redirectionare către orice număr național fix sau mobil sau să le preia prin redirectionare către mesageria vocală. În afara zonei de funcționare a serviciului, Clientul poate utiliza serviciul de voce mobilă pentru a efectua apeluri. Atât în cazul apelurilor efectuate din zonă, cât și din afara zonei, identitatea transmisă către numărul apelat este cea a numărului de voce mobilă. Taxarea redirectionărilor efectuate de pe numărul de fix se va face în funcție de destinația finală, cu excepția apelurilor redirectionate către numere din grup, care vor fi taxate conform tarifului pentru convorbirile Vodafone. Clientul a luat cunoștință și acceptă particularitățile serviciului și modul de funcționare al acestuia.

Schimbarea serviciilor de telefonie fixă cu păstrarea numărului de telefon de la Vodafone Mobile Office Zone la Vodafone Office Zone este admisă fără aplicarea taxelor de dezactivare. Schimbarea serviciilor de telefonie fixă cu păstrarea numărului de telefon de la Vodafone Office Zone la Vodafone Mobile Office Zone este admisă cu aplicarea unei taxe cu titlu de penalitate egală cu diferența dintre valoarea abonamentului de servicii ales și valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, pentru întreaga perioadă obligatorie rămasă. În cazul în care decide să schimbe locația în care utilizează serviciul de voce fixă, Clientul va achita Vodafone o taxă de reamplasare, prevăzută în Anexa la prezentul Contract. Clientul are obligația de a utiliza serviciul Vodafone Mobile Office Zone în limite normale, fără a abuza; cu titlu exemplificativ, se poate considera abuz efectuarea de convorbiri non-stop, oricare dintre situațiile prevăzute la **art. 11** de mai sus, transmiterea de comunicări nesolicitate (spam), punerea în circulație de software nociv (virusi, troieni, spyware, malware, etc.), blocarea rețelei printr-un volum mare de voce/date cu impact asupra altor clienți Vodafone. În situația în care se constată utilizarea abuzivă a serviciului, Vodafone este îndreptățit să solicite Clientului, printr-un SMS, încetarea utilizării abuzive. În cazul în care Clientul nu se conformează acestei solicitări, după 30 de zile de la notificare, Vodafone are dreptul de a schimba extraopțiunea către nivelul imediat inferior în ceea ce privește abonamentul lunar, clienții aflați în această situație nemaiavănd posibilitatea de a-și activa pe viitor extraopțiunea respectivă. În situația în care utilizarea abuzivă sau frauduloasă constă în oricare dintre situațiile prevăzute la **art. 11** de mai sus, Vodafone va aplica direct prevederile acestuia.

### **17.3. Vodafone Office Zone**

Pentru Serviciul de Voce Fixă Vodafone Office Zone, Clientul trebuie să folosească un telefon GSM și să înregistreze zona de funcționare a serviciului prin apel la \*ARIE (\*2743). Clientul înțelege și este de acord că serviciul Vodafone Office Zone funcționează ca un serviciu de telefonie fixă numai în zona înregistrată. În afara zonei înregistrate ca fiind zona de funcționare a serviciului, Clientul va avea următoarele posibilități în cazul primirii de apeluri: să nu le preia sau să le preia prin redirectionare către mesageria vocală. În afara zonei de funcționare a serviciului, Clientul nu va putea efectua apeluri. Clientul a luat cunoștință și acceptă particularitățile serviciului și modul de funcționare a acestuia. În cazul în care decide să schimbe locația în care utilizează serviciul de voce fixă, Clientul va achita Vodafone o taxă de reamplasare, prevăzută în Anexa la prezentul Contract. În cazul Serviciului de Voce Fixă Vodafone Office Zone, Clientul va fi taxat pentru schimbarea zonei cu taxa de reamplasare prevăzută în Anexa de Servicii.

#### **17.3.1. Schimbarea locației unde se oferă Serviciul de Voce Fixă Vodafone Office Zone**

În cazul Serviciului de Voce Fixă Vodafone Office Zone, Clientul va fi taxat pentru schimbarea zonei cu taxa de reamplasare prevăzută în Anexa de Servicii. În cazul numerelor geografice, Clientul are dreptul să mute echipamentul necesar funcționării Serviciului de Voce Fixă Vodafone Office Zone de la locațiile menționate în cadrul anexei semnate de către Părți numai în cazul în care este de acord cu schimbarea numărului de telefon, în cazul mutării în alt județ, și cu condiția achitării taxei de relocare menționate în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți. În cazul în care Clientul mută echipamentul în afara locației și nu este de acord cu schimbarea numărului de telefon sau cu condiția achitării taxei de relocare menționate în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți, Serviciul de Voce Fixă Vodafone Office Zone va deveni nefuncțional. În acest caz, durata Contractuală rămâne neschimbată, iar Clientul este de acord să achite pentru serviciu taxele și abonamentele specificate în anexă, în aceleași condiții de plată specificate în **art. 4 și 5** de maisus.

#### **17.4. Serviciul de voce fixă oferit prin AdaptorGSM**

Furnizarea Serviciilor de Voce fixă începe la activarea cartelei SIM. Vodafone va furniza Clientului Serviciul de Voce fixă cu condiția ca locația indicată de Client să se afle în zona de acoperire, în cazul adaptoarelor GSM. O cartelă SIM introdusă într-un adaptor GSM echivalează cu un canal de voce care va avea un număr de telefon fix. Un astfel de canal va permite efectuarea unui singur apel o dată. Clientul a luat cunoștință și acceptă particularitățile serviciului și modul de funcționare a acestuia. În cazul în care Vodafone instalează echipament pentru furnizarea Serviciului de Voce fixă (adaptor GSM), acesta este și rămâne proprietatea exclusivă a Vodafone. Vodafone se obligă să instaleze, să configureze, să opereze și să întrețină Echipamentul respectiv. În schimbul acestor servicii, Clientul acceptă să plătească o taxă de chirie lunară aferentă echipamentului. Clientul nu are dreptul să mute Echipamentele necesare funcționării Serviciului de Voce fixă și cartelele SIM cu numere de telefon fix din locațiile menționate în Anexa la Contract. Cartela SIM este blocată pe echipamentul Adaptor GSM de la prima introducere prin schimbarea aleatorie a numărului PIN. În cazul mutării pe alt terminal, cartela SIM se va bloca, devenind inutilizabilă.

#### **17.5. Schimbarea locației unde se oferă Serviciul de voce fixă - AdaptorGSM**

În cazul în care Clientul decide să schimbe oricare dintre locațiile menționate în Contract, în Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți, acesta se obligă să notifice Vodafone, cu 15 zile în avans. Clientul va achita Vodafone, în acest caz, o taxă de relocare, prevăzută în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți. În cazul numerelor geografice, Clientul are dreptul să mute echipamentul necesar funcționării Serviciului de voce fixă - Adaptor GSM de la locațiile menționate în cadrul anexei semnate de către Părți numai în cazul în care este de acord cu schimbarea numărului de telefon, în cazul mutării în alt județ, și cu condiția achitării taxei de relocare menționate în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți. În cazul în care Clientul mută echipamentul în afara locației și nu este de acord cu schimbarea numărului de telefon sau cu condiția achitării taxei de relocare menționate în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți, Serviciul de Voce fixă - Adaptor GSM va deveni nefuncțional. De asemenea, dacă Vodafone constată, în urma procesului de monitorizare a locațiilor din care se realizează apelurile, că numerele geografice sunt utilizate de către clienți 2222 din alte locații decât cele menționate în Contract și nu corespund județului pentru care au fost alocate, serviciul va deveni nefuncțional până la stabilirea condițiilor menționate mai sus iar Clientul va plăti o taxă de 100 de euro. În acest caz, durata minima Contractuală rămâne neschimbată, iar Clientul este de acord să achite pentru serviciu taxele și abonamentele specificate în anexă, în aceleași condiții de plată specificate în **art. 4 și 5** de mai sus.

## **17.6. Vodafone Office Complet/Flexibil Office - Detalii generale despre utilizarea Serviciului**

Echipamentele oferite în cadrul Pachetelor de Servicii Vodafone Office Complet/ Vodafone Flexibil Office nu pot fi folosite decât pentru serviciile de date fixe și voce fixă pe teritoriul României. Folosirea lor pentru servicii de voce mobilă/date mobile sau în Roaming este asimilată Folosirii Neautorizate conform definiției din Contract și va atrage consecințele prevăzute în Contract. Clientul are dreptul de a muta echipamentul necesar funcționării Serviciilor fixe din cadrul Pachetelor de Servicii Vodafone Office Complet/Vodafone Flexibil Office doar pe teritoriul României. Clientul poate folosi SIM-urile aferente serviciilor de internet fix și voce fixă doar în echipamentele furnizate de Vodafone împreună cu aceste servicii. Utilizarea serviciilor în orice alte echipamente atrage după sine blocarea serviciilor de internet fix sau voce fixă, fără însă a înceta Contractul aferent Pachetului Vodafone Office Complet/Vodafone Flexibil Office.

Viteza de conectare și viteza de transfer depind de tipul de tehnologie pe care s-a realizat conectarea (4G+, 4G, HSDPA, 3G, GPRS). Viteza de transfer prin 4G+ în situații normale de utilizare este de până la 225 Mbps download, respectiv 50 Mbps upload; ea depinde de mai mulți factori, cum ar fi distanța până la stația de bază, nivelul de retransmisii, mediul în care se propagă semnalul, încărcarea zonei respective. Pentru a utiliza router-ul Vodafone, sistemul trebuie să îndeplinească următoarele cerințe minime:

- Procesor: Pentium 500 MHz sau superior
- Memorie: minim 128 MB RAM
- Hard disk: minim 100 MB spațiu liber
- Sistem de operare: Microsoft® Windows Vista™, Windows® XP SP2 sau Windows® 2000 SP4
- Rezoluție LCD: 800\*600 pixeli sau superioară, recomandabil 1024\*768 pixeli
- Interfață: interfață USB standard
- Browser internet: internet Explorer 6.0 sau ulterior, Firefox 1.5 sau ulterior, Netscape 8.0 sau ulterior

## **17.7. Serviciul de Voce fixă - Vodafone Office Link**

Furnizarea Serviciilor de Voce fixă - Vodafone Office Link, începe la semnarea sau acceptarea tacită de către Client a procesului verbal de recepție a serviciilor de configurare și instalare. Instalarea se va face exclusiv de către Vodafone sau de către Contractorii săi autorizați expres în acest scop. Echipamentul pe care Vodafone îl va instala pentru furnizarea Serviciului de Voce fixă - Vodafone Office Link este și rămâne proprietatea exclusivă a Vodafone. Vodafone se obligă să instaleze, să configureze, să opereze și să întrețină Echipamentul respectiv. Clientul nu are dreptul să mute Echipamentele necesare funcționării Serviciului de Voce fixă - Vodafone Office Link de la locațiile menționate în Anexa la Contract. În cazul în care Clientul nu dispune de o centrală telefonică în momentul instalării legăturii directe, Clientul este de acord cu instalarea legăturii directe, urmând ca Vodafone România să înceapă facturarea Clientului în termen de 10 zile calendaristice de la instalarea legăturii directe, după semnarea procesului verbal.

### **17.7.1. Schimbarea locației unde se oferă Serviciul de Voce fixă - Vodafone Office Link**

În cazul în care în cadrul duratei minime Contractuale Clientul dorește reamplasarea Serviciilor Voce fixă sau Vodafone Office Link, acesta trebuie să trimită o solicitare în scris către Vodafone România cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte de data la care se dorește reamplasarea serviciilor. În acest caz, Clientul se obligă să plătească taxa de reamplasare în cuantum de 300 euro/prima reamplasare a unei locații în cadrul unui an Contractual. Pentru mai mult de o solicitare de reamplasare pe an Contractual a Serviciilor Voce fixă - Vodafone Office Link, se va face o evaluare de către Vodafone în urma solicitării Clientului. Reamplasarea va fi realizată doar de către Vodafone România sau partenerii săi autorizați și se va efectua contra-cost. Termenul în care se face reamplasarea variază în funcție de soluția tehnică și implicațiile acesteia (săpături, acorduri de obținut de către Client). Instalarea la noua locație (reamplasarea) se face numai în baza acordului de instalare obținut de către Client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistența unei soluții tehnice prin care să se poată oferi serviciul la noua locație duce automat la anularea cererii de reamplasare.



Obligația Vodafone pentru reamplasare este o obligație de diligență și nu una de rezultat, Vodafone obligându-se să studieze cererea Clientului privind reamplasarea și de a propune acestuia o modalitate prin care se poate realiza reamplasarea. În situațiile în care nu există soluții tehnice de reamplasare și/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul înțelege și este de acord că termenii și condițiile Contractului/ actului semnat anterior formulării cererii de reamplasare rămân în vigoare până la finalul duratei minime Contractuale, obligațiile Clientului privind executarea Contractului, plata taxelor aferente (lunare sau de reziliere) rămânând în vigoare.

#### **17.8. Modificarea Serviciului de VoceFixă**

În cazul în care Clientul solicită modificarea oricărui Serviciu de Voce Fixă, se vor aplica prevederile **art. 13.5** din prezentul document. În cazul Serviciului Vodafone Office Link, în cazul în care Clientul își va schimba Centrala, modificând tipurile de interfețe stipulate în Contract, Clientul este obligat să anunțe Vodafone în cel mai scurt timp pentru a beneficia în continuare de serviciul oferit. În cazul în care sunt necesare modificări ale echipamentelor Vodafone instalate la Client, costul deplasării, înlocuirii și configurării echipamentelor este în quantum de 150 de euro și va fi suportat de către acesta.

#### **18. SERVICIUL Fax2Email**

##### **18.1. Detalii Generale ale Serviciului Fax2Email**

Clientul dorește să beneficieze de serviciul Fax2Email oferit de către Vodafone și este de acord că funcționarea serviciului Fax2Email este condiționată de respectarea cerințelor tehnice minime pentru serviciul Fax2Email:

- primirea unui mesaj fax: faxul este trimis către numărul de fax alocat. Se primește un e-mail cu documentul trimis în atașament (în format TIFF);
- este recomandat ca documentele să fie scanate la o rezoluție compatibilă fax (200 dpi) și în format TIFF pentru a optimiza timpul de transmitere a faxurilor și traficul de date (de exemplu, un document de 500 kB este trimis într-o zonă cu acoperire GPRS în maxim un minut). Soluția funcționează peste orice conexiune de date, inclusiv GPRS;
- pentru documentele atașate e-mailului care se dorește trimis sunt acceptate următoarele formate de fișiere: JPEG, TIFF, PDF, MS Word, MS Excel, Powerpoint;
- serviciul Fax2Email oferă acces național și internațional. Este recomandat ca atașamentele să aibă o mărime maximă rezonabilă de 5 MB (Mega bytes) per tranzacție, atât cu conținut text, cât și grafic;
- transmiterea unui mesaj fax se face prin trimiterea unui e-mail la adresa [faxnumber@vodafonefax.ro](mailto:faxnumber@vodafonefax.ro) (unde faxnumber este numărul la care se dorește trimiterea mesajului fax). Faxul ajunge în Serverul de fax VF-RO, care îl trimite către numărul specificat în câmpul "TO" al e-mail-ului. În cazul în care numărul destinatar este ocupat sau nu răspunde, serverul de fax va continua retransmiterea faxului de 3 ori la un interval de 1 minut între încercări.

#### **19. SERVICIUL VODAFONE MOBILE BROADBAND**

**19.1.** Vodafone Mobile Broadband reprezintă denumirea comercială a serviciului de transmisie de date mobile Vodafone pentru acces la internet mobil ("Serviciul VMB"). Acest serviciu este furnizat în conformitate cu **art. 2.7 - 2.8** din prezentul document. Detalii privind Serviciul VMB se găsesc pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), la secțiunea internet pe laptop. Echipamentul de transmisie a datelor nu poate fi folosit decât pentru serviciile de date mobile. Folosirea lui pentru servicii de voce este asimilată utilizării abuzive, în sensul **art. 11** de mai sus, și va atrage consecințele ce decurg din acesta. Serviciile de SMS, USSD, MMS și voce nu funcționează în rețeaua LTE.

**19.2.** În cazul în care Clientul este nemulțumit de funcționarea Serviciului Vodafone Mobile Broadband, poate solicita rezilierea Contractului în termen de 10 zile de la data semnării Contractului/actului adițional/ofertei, cu condiția să nu fi depășit 100 Megabytes la momentul solicitării de reziliere și echipamentul de date să fie returnat în condiții bune de funcționare, împreună cu accesoriile și ambalajul original. În caz contrar, Clientul va achita taxa de reziliere menționată la **art. 10.3** de mai sus. Acest articol nu se aplică în cazul în care s-a achiziționat un pachet Vodafone Mobile Broadband, cu echipamentul laptop și/sau tabletă.

#### **20. SERVICIUL DE IP STATIC PUBLIC**

##### **20.1. Detalii generale privind utilizarea Serviciului**

Serviciul de IP Static Public alocat unui număr de telefon și unei cartele SIM nu va putea fi migrat pe un alt număr de telefon, chiar și în situația în care ambele numere sunt active pe contul aceluiași Client.

IP-urile statice alocate Clientului pe abonamentele de date de pe același cont pot fi IP-uri din range-uri diferite, în funcție de alocarea dinamică din sistemele Vodafone. Vodafone nu va opera nicio modificare pentru a rezerva Clientului resurse IP din aceeași clasă.

Clientul înțelege și este de acord că securitatea conexiunilor de date utilizate de către abonamentele de date ce

beneficiaza de serviciul IP Static Public către/dinspre spațiul public este strict responsabilitatea sa. Vodafone România nu răspunde de securitatea acestor conexiuni sau de cea a informațiilor disponibile și utilizate de către respectivele conexiuni de date.

Clientul se obligă să respecte regulile de utilizare a Serviciului IP Static Public și este de acord să nu utilizeze conexiunea de internet și IP-ul fix oferit de către Vodafone în scopuri ilicite/ilegale cum ar fi: spam, phishing, spoofing, flooding etc.

În cazul în care Clientul încalcă aceste reguli de utilizare, Vodafone își rezervă dreptul de a suspenda accesul Clientului la Serviciului IP Static Public pe perioadă nedeterminată (serviciul de bază de conectare la internet va fi oferit în continuare prin APN-ul internet.vodafone.ro). Această încălcare a regulilor de utilizare este asimilată utilizării abuzive în sensul din Contract și va atrage consecințele prevăzute în Contract pentru utilizarea abuzivă. Vodafone nu răspunde în fața Clientului dacă IP- ul utilizat de către acesta este listat în motoarele anti-spam din internet ca fiind o adresa IP de la care s-au generat e- mail-uri tip "spam". În cazul în care IP-ul utilizat de către Client este listat în motoarele antispam din internet ca fiind o adresă IP de la care s-au generat e-mail-uri de tip "spam", Clientul își asumă perioadele de blocare pe care respectivele motoare anti-spam le vor aplica pentru IP-ul utilizat de către Client, Vodafone neavând nicio obligație de a interveni în deblocarea acestor restricții.

Serviciul IP Static Public oferă acces la internet bidirecțional și nerestricționat, se pot realiza conexiuni atât dinspre utilizator către internet cât și în sens invers.

Pentru ca adresa IP Static Public să fie vizibilă în mediul internet, abonamentul de date care are alocată adresa IP statică trebuie să aibă activă o sesiune de conectare la internet (GPRS/3G/HSDPA) realizată cu următorii parametri de conectare:

APN: ipfix.vodafone.ro

Nume de utilizator: ipfix.vodafone.ro

Parolă: Vodafone

## **20.2. Dezactivarea Serviciului**

Clientul poate solicita oricând încetarea furnizării Serviciului IP Public Static, fără costuri suplimentare, dar nu înainte de 30 zile calendaristice de la activarea serviciului.

## **21. SERVICIUL DE DATE FIXE**

Furnizarea Serviciilor de date fixe - internet și IP VPN, începe de la semnarea sau acceptarea tacită de către Client a procesului verbal de recepție a serviciilor de configurare și instalare. Instalarea se va face exclusiv de către Vodafone sau de către Contractorii săi autorizați expres în acest scop.

Echipamentul pe care Vodafone îl va instala pentru furnizarea Serviciului de date fixe - internet și IP VPN este și rămâne proprietatea exclusivă a Vodafone. Vodafone se obligă să instaleze, să configureze, să opereze și să întrețină Echipamentul respectiv. Clientul nu are dreptul să mute Echipamentele necesare funcționării Serviciului de date fixe - internet și IP VPN de la locațiile menționate în Anexa la Contract. Vodafone România se obligă să furnizeze Clientului Servicii de date, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la parametrii de calitate ai rețelei de date Vodafone România, conform **art. 2.8**. În cazul în care, pe lângă serviciul de internet, Vodafone oferă Clientului și acces la internet printr-o conexiune wireless pe CPE-ul instalat în locația Clientului, accesul la internet printr-o conexiune wireless este de tip "best effort" și nu este soluție de acces la internet cu bandă garantată. Puterea de acoperire și viteza de transfer vor depinde de capacitatea CPE-ului, de condițiile radio și de amplasarea CPE-ului în locația Clientului. Vodafone nu se angajează să ofere suport sau schimbare de soluție/echipament în cazul în care accesul la internet prin conexiunea wireless de pe CPE nu deservește ariei dorită de către Client. Recomandarea Vodafone este ca la momentul instalării, Clientul să aibă în vedere aceste aspecte și să permită instalarea CPE-ului în zone "open space" și în imediata apropiere a utilizatorilor ce vor folosi conexiunea wireless. În configurația standard, tipul de criptare wireless recomandat de către Vodafone este WPA2. În cazul în care Clientul dorește o altfel de criptare, va putea alege din cele disponibile. În cazul în care Clientul alege ca accesul la conexiunea wireless să fie "Open", deci nesecurizat și accesibil oricărui utilizator, sau în cazul în care Clientul divulgă parola de acces wireless unor terțe persoane neautorizate, Vodafone nu își asumă responsabilitatea pentru degradarea calității serviciului de acces internet, fie că este vorba de acces wireless, fie că este vorba de acces clasic prin cablu UTP.

### **21.1. Schimbarea locației unde se oferă Serviciul de date fixe – internet și IPVPN**

În cazul în care în cadrul duratei minime Contractuale Clientul dorește reamplasarea Serviciului de date fixe - internet și IP VPN, acesta trebuie să trimită o solicitare în scris către Vodafone România cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte de data la care se dorește reamplasarea serviciilor. În acest caz, Clientul se obligă să plătească taxa de reamplasare în cuantum de 300 euro/prima reamplasare a unei locații în cadrul unui an Contractual. Pentru mai mult de o solicitare de reamplasare pe an Contractual a Serviciului de date fixe - internet și IP VPN, se va face o evaluare de către Vodafone în urma solicitării Clientului. Reamplasarea va fi realizată doar de către Vodafone România sau partenerii săi autorizați

și se va efectua contra-cost. Termenul în care se face reamplasarea variază în funcție de soluția tehnică și implicațiile acesteia (săpături, acorduri de obținut de către Client). Instalarea la noua locație (reamplasarea) se face numai în baza acordului de instalare obținut de către Client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistența unei soluții tehnice prin care să se poată oferi serviciul la noua locație duce automat la anularea cererii de reamplasare. Obligația Vodafone pentru reamplasare este o obligație de diligențe și nu una de rezultat, Vodafone obligându-se să studieze cererea Clientului privind reamplasarea și de a propune acestuia o modalitate prin care se poate realiza reamplasarea. În situațiile în care nu există soluții tehnice de reamplasare și/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul înțelege și este de acord ca termenii și condițiile Contractului/actului semnat anterior formulării cererii de reamplasare rămân în vigoare până la finalul duratei minime Contractuale, obligațiile Clientului privind executarea Contractului, plata taxelor aferente (lunare sau de reziliere) rămânând în vigoare.

## **22. SERVICIUL DE ÎNREGISTRARE, GĂZDUIRE DE DOMENII ȘI E-MAIL**

### **22.1. Detalii generale privind utilizarea Serviciului**

Vodafone furnizează Serviciul de înregistrare, găzduire de domenii și e-mail (denumite în continuare serviciile Vodafone), în conformitate cu clauzele ce se găsesc la adresa <https://admin.mydomain.ro>

Parametrii tipici pentru Serviciile de găzduire web și e-mail standard și profesional vor beneficia de o disponibilitate de 99.9% a platformelor.

Vodafone se obligă să monitorizeze permanent serviciile Clientului și să asigure un Program de asistență tehnică, 7 zile pe săptămână în intervalul orar luni-vineri 8:00 - 22:00, sâmbătă - duminică 8:00 - 18:00.

În cazul în care Clientul se confruntă cu o Defecțiune a Serviciilor, acesta va anunța Vodafone printr-un apel la numerele de telefon \*222 (pentru utilizatori) sau \*221 (pentru titularul de cont) disponibile în intervalul orar mai sus menționat. Reclamația va fi înregistrată sub forma unui Tichet, al cărui număr de identificare va fi transmis Clientului și va servi la urmărirea cererii respective până la rezolvarea definitivă. Un Tichet va putea fi închis numai cu acordul și confirmarea Clientului (telefon, fax sau e-mail).

Clientul declară că i s-au pus la dispoziție, a citit și a înțeles complet clauzele de utilizare a serviciilor de înregistrare de domenii și găzduire web prestate de Vodafone, cu care este de acord. Aceste termene de utilizare se află și la adresa <https://admin.mydomain.ro>.

### **22.2. Rezilierea Serviciului**

În cazul în care Clientul solicită încetarea Contractului sau dezactivarea opțiunii, înainte de perioada minimă Contractuală, Clientul este obligat la plata contravalorii abonamentului ales până la sfârșitul perioadei minime Contractuale.

## **23. CONTUL MYVODAFONE**

**23.1.** În momentul primirii unei adrese de e-mail, Vodafone creează automat un cont MyVodafone, în condițiile de mai jos. Clientul are posibilitatea să refuze crearea contului respectiv. Client înseamnă orice persoană fizică sau juridică care are unul sau mai multe Contracte semnate cu Vodafone pentru furnizarea de servicii de post-plătite, voce sau date mobile, și/sau orice persoană care folosește efectiv serviciile Vodafone fără a avea o relație Contractuală cu Vodafone. Reprezentanții legali ai Abonatului persoană juridică vor asigura utilizarea Serviciului de către un Administrator autorizat de reprezentanții respectivi să reprezinte Clientul în toate operațiunile efectuate cu Vodafone prin intermediul Serviciului. Abonatul se consideră obligat și responsabil de utilizarea Serviciului de către Administratorul numit în acest scop. Orice referire de mai jos la Abonat se consideră ca fiind referiri la Administrator, dacă referirile vizează exploatarea și utilizarea Serviciului, și numai dacă Abonatul este persoană juridică.

### **23.2. Descrierea Serviciului**

**23.2.1.** Serviciul permite Clientului accesul internet la informații privitoare la serviciile deja cumpărate de la Vodafone, inclusiv, dar nu limitat la informații despre Client sau vizualizarea soldului. Clientul are posibilitatea de a opta online pentru cumpărarea de servicii sau pentru modificarea serviciilor/opțiunilor deja Contractate. De asemenea, Clientul poate cumpăra produse și servicii prin intermediul Magazinului Online Vodafone. Tranzacțiile efectuate prin Online Shop depind de acceptarea înainte de efectuarea tranzacției a Clauzelor și Condițiilor de furnizare a acestui serviciu.

**23.2.2.** Vodafone va pune la dispoziție Serviciul doar la adresa de internet [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro). Serviciile pot fi accesate doar printr-un link internet și cu ajutorul unui program de navigare pe internet. Cerințele tehnice de bază pentru furnizarea corespunzătoare a Serviciului includ un PC echipat cu conexiune internet.

**23.2.3.** Clientul poate primi un mesaj e-mail cu menționarea link-ului de acces și își poate activa contul. Separat, Vodafone va trimite parola inițială prin SMS. Clientul își va activa contul cât mai repede posibil.

**23.3. Detalii personale.** Drepturile și obligațiile pe care Clientul și le asumă prin înregistrarea sa pe acest site nu se

cesionează altor persoane. În caz contrar, Clientul consimte explicit prin prezentul document ca Vodafone să-i închidă contul imediat. Clientul confirmă aici că Administratorul are posibilitatea să vizualizeze toate datele personale ale abonaților. Vodafone va acorda utilizatorului doar acces limitat în interes personal la acest site și nu garantează utilizatorului dreptul de a descărca sau modifica, reproduce/copia, vinde/revinde sau opera în niciun fel acest site sau părți din acesta în scopuri comerciale sau contrare intereselor Vodafone. Abonatul înțelege și este de acord că Vodafone poate să refuze cererea de înregistrare a Abonatului, dacă se constată că Abonatul a furnizat informații false sau a utilizat serviciile contrar practicii curente în vigoare.

#### **23.4. Drepturile și obligațiile Vodafone**

Vodafone nu răspunde de securitatea comunicațiilor și de integritatea informațiilor de pe internet.

**23.4.1.** Vodafone își rezervă dreptul să șteargă sau să modifice oricare din informațiile introduse de Client pe paginile Serviciului, care ar putea cauza nefuncționarea acestuia.

**23.4.2.** Vodafone poate decide în orice moment să suspende, să modifice sau să întrerupă imediat furnizarea Serviciului, fără preaviz, cu scopul de a efectua lucrări de reparații și întreținere, de a îmbunătăți calitatea Serviciului, sau în alte scopuri.

**23.4.3.** Schimbarea planului tarifar se acceptă cu condiția respectării condițiilor din oferta de abonament. Opțiunile sunt specifice fiecărui plan tarifar; dacă planul tarifar se schimbă, opțiunea activă la data respectivă nu mai poate fi păstrată. Numai opțiunile corespunzătoare noului plan tarifar pot fi activate.

#### **23.5. Drepturile și obligațiile Clientului**

**23.5.1.** Prin accesarea contului Clientului și utilizarea parolei sale personale, Clientul își asumă întreaga răspundere pentru toate acțiunile decurgând din utilizarea detaliilor contului său. Vodafone își declină orice răspundere pentru eventualele erori apărute din neglijența utilizatorului legată de protejarea securității și confidențialității contului și parolei de utilizator. La înregistrarea contului său, Clientul își asumă obligația de a furniza Vodafone numele și adresa sa reale, precum și orice alte informații utile.

**23.5.2.** Prin acceptarea acestui Contract, Clientul se obligă să folosească Serviciul conform scopului și funcțiilor acestuia. Clientul se obligă să protejeze confidențialitatea informațiilor de accesare a Serviciului, fiind unicul răspunzător de toate consecințele dezvăluirii acestor informații unor altor persoane, fie intenționat, fie din neglijență sau nepăsare.

**23.5.3.** Clientul este de acord să nu utilizeze Serviciul pentru a desfășura acțiuni frauduloase, ilegale sau vătămătoare sau abuzive și să nu-l folosească într-o manieră care ar putea cauza daune sau riscuri organizației, reputației și personalului Clientului sau Vodafone sau ale terților (persoane fizice sau juridice).

**23.5.4.** Clientul este singurul răspunzător de utilizarea Serviciului și de toate consecințele decurgând din această utilizare, prin introducerea numelui și parolei sale, chiar dacă Serviciul este utilizat de o altă persoană care introduce numele și parola Clientului, dacă persoana respectivă a intrat în posesia informațiilor personale de înregistrare ale Clientului ca urmare a intenției, neglijenței sau nepăsării Clientului.

**23.5.5.** Clientul se obligă să păstreze confidențialitatea numelui și a parolei de utilizator și să notifice imediat Vodafone ori de câte ori un terț neautorizat, identificat sau neidentificat, utilizează sau ar putea eventual utiliza sau accesa Serviciul cu ajutorul informațiilor personale de înregistrare ale Clientului.

**23.5.6.** Clientul se obligă să nu lase PC-ul nesupravegheat, după introducerea datelor sale de acces, pentru a preveni utilizarea Serviciului de către un terț neautorizat în numele Clientului. Înainte de a pleca de la locul de muncă, Clientul se obligă să se deconecteze de la Serviciu.

**23.5.7.** Clientul înțelege că Vodafone nu poate garanta disponibilitatea și acceptarea niciunui nume de utilizator solicitat de Client în scopul înregistrării.

**23.5.8.** Clientul se va asigura că toate instrucțiunile sau acțiunile date/întreprinse prin intermediul Serviciului sunt corecte și complete. În caz contrar, Vodafone nu răspunde de erorile care pot apărea ca urmare a nerespectării de către Client a prezentului alineat. Clientul autorizează Vodafone să acționeze pe baza instrucțiunilor date de Client prin accesarea Serviciului utilizând numele și parola sa de utilizator, chiar și dacă instrucțiunile respective contrazic la un moment dat alte instrucțiuni anterioare.

**23.5.9.** Clientul înțelege și este de acord că o tranzacție (de exemplu, activarea unui serviciu nou) este posibil să nu urmeze imediat instrucțiunea dată. Astfel, Clientul înțelege că unele tranzacții pot să dureze mai mult și că anumite instrucțiuni pot fi procesate numai în timpul orelor normale de program (Luni-Vineri, de la 9:00 la 18:00), chiar dacă Serviciul este accesibil și după acest interval orar. Clientul înțelege că, după transmiterea instrucțiunii către Vodafone, retransmiterea unei instrucțiuni identice nu poate fi acceptată înainte de rezolvarea într-un fel sau altul a instrucțiunilor anterioare.

**23.5.10.** Clientul răspunde de toate erorile rezultate din pierderile materiale, dacă sunt cauzate intenționat, ori din neglijența sau nepăsarea Clientului, cum ar fi facilitarea tranzacțiilor autorizate sau încercări de fraudă. În acest sens, Clientul trebuie să cunoască și să respecte clauzele de securitate a accesului, stipulate în acest Contract.

**23.5.11.** Clientul răspunde de: (1) cheltuielile suportate cu conectarea la rețeaua Vodafone, indiferent de fabricantul

echipamentului de conectare; (2) de costul de achiziție și întreținere a echipamentului necesar; (3) de utilizarea contului (conturilor) Clientului și a numelui de utilizator și de protejarea confidențialității parolei Clientului.

**23.5.12.** Clientul va avea acces la Serviciu 24 de ore, 7 zile pe săptămână, exceptând perioadele dedicate întreținerii și reparațiilor. Viteza de acces poate fi mai mică în orele de vârf, din cauza capacității de procesare limitată a sistemului informatic care suportă Serviciul. Clientul înțelege și este de acord că un număr mai mare de abonați care folosesc Serviciul în același timp ar putea afecta negativ timpul de reacție al Serviciului.

**23.5.13.** Clientul înțelege și este de acord că informațiile afișate prin intermediul Serviciului, referitoare la serviciile Vodafone ale Clientului, sunt doar orientative și provizorii, și că acestea nu pot face obiectul reclamațiilor sau acțiunilor în justiție, și nu pot servi ca probe în proceduri judiciare.

**23.5.14.** Clientul înțelege și este de acord că singurele informații care pot face obiectul reclamațiilor sau al acțiunilor în justiție sunt informațiile referitoare la facturile emise de Vodafone pentru serviciile furnizate Clientului. Toate opțiunile Clientului referitoare la cumpărarea de servicii noi sau extinderea serviciilor existente obligă Clientul și nu pot fi denunțate de acesta, Clientul având obligația de a plăti costul serviciilor astfel cum apare pe factura emisă de Vodafone, factura putând fi vizualizată în format PDF.

**23.5.15.** Clientul confirmă că primul Client care accesează aplicația MyVodafone capătă calitatea de Administrator. Acest rol poate fi schimbat ulterior. Clientul va autoriza o persoană să acționeze ca Administrator și să reprezinte Clientul în relația cu Vodafone pe durata utilizării Serviciului. Orice operație efectuată de Administrator obligă Clientul și atrage, după caz, răspunderea Contractuală necondiționată și imediată sau răspunderea ex delicta Clientului.

**23.5.16.** Clientul/Administratorul poate crea, în limitele permise de Serviciu, conturi de utilizator pentru fiecare serviciu Vodafone Contractat de Client, cu scopul de a permite o separare virtuală și o organizare internă a utilizării serviciilor Vodafone Contractate de Client. Clientul poate administra aceste conturi, stabilind drepturile de accesare a serviciului pentru utilizatorii efectivi ai serviciilor Vodafone. Clientul rămâne în permanență, indiferent de maniera sa de administrare internă, unicul răspunzător de utilizarea Serviciului de către utilizatorii cărui Clientul le-a acordat dreptul de a accesa Serviciul.

**23.5.17.** Clientul înțelege că accesul la anumite funcții ale Serviciilor poate fi restricționat pe durata suspendării, indiferent din ce motiv, a furnizării către Client a serviciilor Vodafone.

**23.5.18.** Instrucțiunile referitoare la organizarea și administrarea internă a contului Clientului fac parte integrantă din acest Contract. Dacă apar neconcordanțe între instrucțiuni și corpul Contractului, dispozițiile Contractuale prevalează.

**23.5.19.** O opțiune poate fi activată în orice moment pe perioada de facturare; opțiunile active trebuie păstrate active cel puțin un ciclu de facturare; cererea de dezactivare a unei opțiuni poate fi acceptată în orice moment pe perioada de facturare, dar procesarea ca atare a cererii se va efectua numai la factura următoare, în condițiile stipulate mai sus. Dezactivarea serviciului Internațional duce la dezactivarea opțiunii Apeluri Internaționale.

### **23.6. Securitatea sistemului**

**23.6.1.** Acest site este protejat împotriva pierderii, alterării sau folosirii abuzive a informațiilor controlate de Vodafone.

**23.6.2.** Vodafone va lua toate măsurile pentru ca Clientul să utilizeze Serviciul în condiții de maximă securitate și confidențialitate.

**23.6.3.** Pentru a evita riscul ca datele personale ale Clientului să fie accesate și folosite abuziv de părți terțe, Vodafone garantează securitatea sistemelor informatice.

### **23.7. Condiții adiționale de dezactivare a Contului MyVodafone**

**23.7.1.** Fiecare parte are dreptul să dezactiveze serviciul MyVodafone.

**23.7.2.** Vodafone are dreptul să întrerupă furnizarea serviciului, fără notificare sau alte formalități, în oricare din următoarele cazuri:

- a) Clientul a transferat unui terț Serviciile sau alte informații confidențiale furnizate Clientului de către Vodafone;
- b) Utilizarea abuzivă sau frauduloasă de către Client a Serviciilor, astfel cum este definită la **alineatului 11** de mai sus;
- c) În momentul în care Vodafone încetează să furnizeze serviciile Clientului în baza Contractului de Servicii principal.

### **23.8. Răspunderea Clientului**

**23.8.1.** Clientul răspunde de toate acțiunile Clientului serviciului MyVodafone. Clientul confirmă aici că este responsabilitatea sa să pună la dispoziția abonaților săi cartelele SIM.

**23.8.2.** Clientul răspunde de toate daunele directe și indirecte, previzibile sau nu la data semnării acestui Contract, suferite de Vodafone, cauzate de neglijența Clientului, de utilizarea frauduloasă sau abuzivă a Serviciului, de încălcarea obligațiilor Contractuale, sau de alte acte sau fapte ilicite.

**23.8.3.** Prin accesarea contului MyVodafone și folosirea parolei personale a acestuia, Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru toate acțiunile decurgând din utilizarea detaliilor contului. Vodafone își declină orice răspundere pentru erorile cauzate de neglijența Clientului în protejarea securității și confidențialității contului și parolei de utilizator. La înregistrarea contului Clientului, Clientul își asumă obligația de a furniza numele și adresa sa reale, precum și alte informații utile.

**23.8.4.** Serviciile MyVodafone specificate mai sus se vor furniza printr-un sistem informatic cu acces restricționat. Orice accesare a sistemului cu ajutorul numelui de Client (identificator) și a unei parole, altele decât cele alocate expres persoanei care procedează la accesare, sau accesarea sub orice formă a sistemului prin evitarea restricțiilor de acces, precum și utilizarea sistemului în afara limitelor de autorizare se consideră contravenții și se pedepsesc conform legii comerțului electronic. Continuarea procedurii de accesare se consideră drept o acceptare explicită de către persoana care încearcă să acceseze avertismentului de mai sus și a consecințelor încălcării acestuia.

## Secțiunea 3 – Diverse. Punctul A și punctul B

### 24. PREVEDERI FINALE. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

#### 24.1. Soluționare amiabilă

Orice neînțelegere în legătură cu executarea prezentului Contract va fi rezolvată pe cale amiabilă între părți (a se vedea Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali).

#### 24.2. Instanța și autoritatea de reglementare

Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul poate fi înaintat, de către Client, spre soluționare autorității de reglementare (ANCOM) sau instanțelor judecătorești competente.

#### 24.3. Regula de precedență

Data fiind monitorizarea centralizată a Contractelor cu ajutorul unei aplicații soft care permite facturarea și înregistrarea clienților cu Contracte multiple, și pentru aprecierea unitară a raporturilor juridice existente între părți, în cazul în care pe un cont sunt încheiate mai multe Contracte, se aplică prevederile Contractului celui mai recent încheiat între părți.

#### A. Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali

Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de către Vodafone pot fi înaintate de către utilizatorii finali, persoane fizice sau juridice, în oricare din următoarele moduri:

- a) telefonic, la numerele
  - 0372.022.222
  - \*222 (de pe telefonul mobil)
  - \*221 valabil pentru titularii de Contract (de pe telefonul mobil)
- b) prin fax, la numărul
  - 0372.021.475 pentru clienții persoane juridice
- c) prin e-mail și internet la adresele
  - persoane.juridice\_ro@vodafone.com
  - <http://www.vodafone.ro/asistenta/contact/formular-asistenta/>
- d) Prin poștă, adresate către Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu nr. 201, etaj 4, sector 2, 020276 București, România prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone sau Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, zilnic, în timpul orelor de program al fiecărei locații.

Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale Clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamație legată de serviciile și/sau produsele comercializate de către Vodafone România, adresată în scris sau verbal, va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii acesteia de către Vodafone România, prin oricare din modurile de transmitere enumerate mai sus. Programul de lucru pentru primirea reclamațiilor scrise este 9:00 - 18:00, de luni până vineri, cu excepția zilelor legale nelucrătoare. Răspunsul la reclamațiile clienților se va transmite în scris sau verbal, în funcție de solicitarea acestora. Termenul de înregistrare a unei reclamații este de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii ei de către Vodafone.

**A.1** Orice contestație a Clientului legată de factura telefonică poate fi adresată verbal apelând Departamentul de Relații cu Clienții sau în scris, în maxim 30 de zile de la data emiterii facturii. Fiecare contestație trebuie să cuprindă suma contestată și apelurile și/sau serviciile facturate/contestate. Obligația Clientului de a plăti suma în discuție este suspendată pe perioada soluționării reclamației, Clientul fiind obligat să achite diferența dintre suma facturată și suma contestată în termenul specificat pe factură. În cazul în care contestația este respinsă, Clientul are obligația de a plăti diferența neachitată în termen de 14 zile de la informarea Clientului despre respingerea contestației.

**A.2** Reclamațiile utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale echipamentelor terminale de comunicații/accesorii, în perioada de garanție, vor fi soluționate în conformitate cu dispozițiile legislației în vigoare în materie și/sau dispozițiile certificatului de garanție, în termen de 15 zile de la data predării acestora în punctul de

colectare Vodafone.

**A.3** Termenul de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale serviciului Internet Mobil este de maxim 30 de zile calendaristice (720 de ore) de la data primirii acestora de către Vodafone România. Reclamațiile pot fi adresate în scris sau verbal. O reclamație privind un deranjament valid constă în raportarea unei întreruperi în furnizarea serviciului în spațiu deschis și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații.

**A.4** În anumite cazuri, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a reclamațiilor se poate prelungi, în mod excepțional, cu o nouă perioadă de 30 de zile calendaristice, cu informarea prealabilă a Clientului asupra acestei situații.

**A.5** În cazul în care reclamația nu este soluționată pe cale amiabilă, Clientul are posibilitatea de a se adresa, în vederea soluționării litigiului, către autoritatea de reglementare, respectiv către instanța competentă, după caz.

**B. 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 (program L-V 8:00 – 20:00, S-D 8:00 – 18:00, cu excepția sărbătorilor legale)
- b) Relații cu clienții, operator uman - \*555 apel taxabil cu 0,68 euro/apel, T.V.A. inclus, indiferent de durata apelului.
- c) Relații cu clienții pentru servicii de urgențe L-V 20:00 – 8:00, S-D 18:00 -08:00, sărbători legale) - \*228.
- d) Relații cu clienții pentru solicitări legate de plăți, gratuit - \*224.
- e) Relații cu clienții pentru titulari firmă - \*221.
- f) Asistență pe e-mail.
- g) Reclamații în scris prin poștă, prin fax sau prin formularul de asistență de pe pagina de internet [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).
- h) Relații cu clienții Persoane Fizice și Juridice, apel gratuit, relații cu clienții, servicii de date -ghid interactiv și operator uman - \*777.

**Prezentul document conține:**

Secțiunea 1 - Termenii și Condițiile Generale Pentru Persoane Juridice

Secțiunea 2- Servicii Vodafone Suplimentare

Secțiunea 3 – Diverse - punctul A – Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali, punctul B - Tipurile de servicii de asistență tehnică și de servicii de relații cu clienții oferite și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate.

Documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Termenii și Condițiile Generale (TCG) Pentru Persoane Juridice publicate pe site-ul [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) pot fi accesate oricând de către Client, consultate și printate, sunt arhivate electronic de către Vodafone și fac proba raporturilor juridice dintre părți.

Prezentul exemplar reprezintă originalul Termenilor și Condițiilor Generale și este semnat pentru conformitate de către [●], Managerul Departamentului Juridic al Vodafone România S.A.

[●]

**Manager Departament Juridic  
Societatea Vodafone România S.A.**