

Chatbot TOBi - TERMENI ȘI CONDIȚII

1. INTRODUCERE

- 1.1. Acești Termeni și condiții se încheie între utilizatorul TOBi și Vodafone România S.A.. Prin utilizarea asistentului virtual TOBi, acceptați acești Termeni și condiții, [Termenii și condițiile site-ului web](#) și [Politica de confidențialitate privind utilizarea serviciului de chat TOBi al Vodafone \[Chatbot TOBi\]](#). Dacă nu sunteți de acord cu o parte din aceste documente, nu puteți utiliza Chatbotul.

Acești Termeni și condiții se aplică de la 1 septembrie 2025.

2. DEFINIȚII

„TOBi” sau „Chatbot”	înseamnă o aplicație software/un asistent virtual care este bazat pe inteligență artificială furnizată de terți (IA) și pe tehnologii de IA generativă și care este programat să furnizeze informații utile și să asigure asistență pe baza datelor disponibile acestuia, precum și a unor algoritmi predefiniți.
„utilizator” sau „dumneavoastră”	înseamnă orice persoană fizică care utilizează TOBi, fie în nume propriu, fie în calitate de reprezentant al altei entități, cu condiția ca persoana respectivă să fie autorizată corespunzător. „Utilizator” sau „dumneavoastră” se referă la și include atât clienții Vodafone, cât și alte persoane decât clienții acesteia.
„Client Vodafone”	înseamnă o persoană fizică care utilizează asistentul virtual TOBi în nume propriu sau în calitate de reprezentant al unei persoane juridice, care a încheiat un contract cu Vodafone pentru furnizarea de servicii de comunicații electronice și/sau alte produse.
„Vodafone” sau „Societatea”	înseamnă Vodafone România S.A., o societate pe acțiuni cu sediul în Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 4, sector 2, București, România, înregistrată în Registrul Comerțului din București sub numărul J1996009852407, având codul unic de înregistrare 8971726.
„My Vodafone”	înseamnă o aplicație mobilă (pentru Android și iOS), precum și o versiune web accesibilă prin intermediul browserului la www.vodafone.ro/aplicatia-myvodafone furnizată de Vodafone care le permite clienților Vodafone să își gestioneze serviciile/produsele Vodafone. Prin această aplicație, utilizatorii pot vizualiza și plăti facturi, monitoriza consumul, activa sau modifica abonamente, pot avea acces la asistență tehnică și pot interacționa cu funcționalități, precum asistentul virtual TOBi. Accesul la aplicația My Vodafone necesită autentificarea utilizatorului și este exclusiv disponibilă clienților Vodafone.
„Termeni și condiții”	se referă la documentul care reglementează modul de utilizare a asistentului virtual TOBi, evidențiind regulile, responsabilitățile și limitările aplicabile.
„Site web al Vodafone”	înseamnă site-ul web oficial al Vodafone accesibil la www.vodafone.ro .
„model IA cu scop general” sau „IA generativă”	indică un model IA, inclusiv în cazul în care un astfel de model IA este antrenat pe baza unui volum mare de date, utilizând învățarea prin auto-supraveghere, care demonstrează capacități extinse de generalizare și poate efectua eficient o gamă largă de diferite sarcini. Această definiție se aplică indiferent de modul în care modelul este introdus pe piață și poate fi integrat în diverse sisteme sau aplicații dependente. Aceasta exclude modelele IA care sunt utilizate exclusiv pentru activități de cercetare, dezvoltare sau prototipare înainte să fie introduse pe piață.

„date cu caracter personal”

are înțelesul atribuit la articolul 4, alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2016/679 (Regulamentul general privind protecția datelor).

„Fortă majoră”

înseamnă orice eveniment sau o serie de evenimente conexe care sunt în afara controlului rezonabil al părții afectate (inclusiv avarii în rețeaua de internet sau orice rețea de telecomunicații publice, atacuri cibernetice (de exemplu piratare informatică, atacuri de tip refuz al serviciului (DoS) și infecții cu programe malware), pene de curent, conflicte de muncă care afectează terți, modificări legislative, dezastre etc)

3. DESPRE TOBI

- 3.1. TOBi este asistentul virtual al Vodafone bazat pe tehnologia IA a unor terți și IA generativă și este conceput să asiste utilizatorii, răspunzând la întrebări generale și oferind asistență pe baza informațiilor pe care le furnizează. Utilizarea asistentului virtual TOBi este gratuită.
- 3.2. TOBi este conceput să implice utilizatorii într-un mod corect, respectuos și incluziv. Acesta nu face discriminări pe bază de limbă, gen, vârstă, etnie, dizabilități sau alte trăsături personale.
- 3.3. Canalele disponibile prin care utilizatorii pot accesa TOBi, asistentul virtual al Vodafone, sunt:
 - Site-ul web al Vodafone - prin intermediul funcției chat widget, doar pentru clienții Vodafone;
 - My Vodafone - ca asistent virtual integrat, doar pentru clienții Vodafone;
 - WhatsApp - la numărul +40 372 022 222, pentru toți utilizatorii;
 - Facebook - prin pagina de Facebook Vodafone România, pentru toți utilizatorii.
- 3.4. TOBi este disponibil 24/7 și poate asigura asistență pentru:
 - Informații despre cont;
 - Activarea opțiunilor și extra opțiunilor pentru cartele preplătite;
 - Activarea serviciului de roaming;
 - Informații privind facturile și plata;
 - Asistență tehnică de bază pentru servicii mobile și fixe;
 - Extra opțiuni pentru serviciul de roaming sau alte servicii.
- 3.5. Vodafone se angajează să îmbunătățească continuu asistentul virtual TOBi și capacitățile acestuia. Ca parte a acestui proces de perfecționare continuă, gama de servicii oferite de TOBi poate fi actualizată periodic pentru a include funcționalități noi sau îmbunătățiri.
- 3.6. Vodafone își rezervă dreptul de a modifica, actualiza sau extinde informațiile accesibile prin asistentul virtual TOBi în orice moment. Astfel de modificări vor deveni obligatorii pentru toți utilizatorii la data la care Termenii și condițiile revizuite se publică pe site-ul web al Vodafone.

4. ACCESAREA ȘI INTERACȚIUNEA CU TOBI:

- 4.1. **Cerințe pentru utilizarea asistentului virtual TOBi.** Pentru a accesa și utiliza asistentul virtual TOBi, sunteți singurul(a) responsabil(ă) pentru a vă asigura că dispuneți de echipamentele hardware și software necesare (cum ar fi un calculator și/sau smartphone cu sistem de operare și browser de internet compatibil), precum și de orice licențe necesare. De asemenea, este esențială și o conexiune stabilă la internet.
- 4.2. **Accesarea asistentului virtual TOBi.** Puteți interacționa cu asistentul virtual TOBi prin canalele descrise la punctul 3.3 de mai sus. Dacă sunteți client Vodafone, puteți iniția o conversație cu asistentul virtual TOBi prin intermediul aplicației My Vodafone sau pe site-ul oficial al Vodafone. Accesul prin aceste canale necesită autentificarea în contul My Vodafone.

Dacă nu sunteți client Vodafone sau nu aveți un cont My Vodafone, puteți apela la TOBi prin aplicația WhatsApp sau pagina de Facebook Vodafone România, prin intermediul căreia puteți iniția conversații fără să vă conectați la contul My Vodafone.

- 4.3. **Acceptarea Termenilor și condițiilor și a Politicii de confidențialitate.** Prin accesarea și utilizarea asistentului virtual TOBi, confirmați că ați citit și acceptat acești Termeni și condiții, precum și [Politica de confidențialitate](#) care reglementează serviciul de chat TOBi al Vodafone. Odată acceptați, puteți începe să interacționați cu TOBi, solicitând informațiile enumerate la punctul 3.4 de mai sus. Utilizarea continuă a asistentului virtual TOBi constituie acordul dvs. de a respecta acești Termeni și condiții pe durata interacțiunii.
- 4.4. **Interacțiunea cu asistentul virtual TOBi.** Pentru a asigura o interacțiune fluentă și eficientă cu asistentul virtual TOBi, Vodafone recomandă respectarea câtorva bune practici:
- **Începeți conversația:** Începeți conversația, tastând întrebarea dumneavoastră. Chatbotul nostru este conceput să înțeleagă o gamă largă de subiecte, așadar, puteți să întrebați despre produsele noastre, funcționalitățile serviciilor sau să adresați orice alte întrebări care au legătură cu serviciile/produsele Vodafone.
 - **Mențineți o comunicare clară și concisă:** Pentru a obține cele mai bune rezultate, formulați întrebările dumneavoastră într-un mod clar și concis. TOBi funcționează cel mai bine atunci când întrebările sunt formulate sub forma unor propoziții complete. Acest lucru îl ajută pe TOBi să înțeleagă nevoile dumneavoastră cu acuratețe și să răspundă mai eficient.
 - **Nu vă abateți de la subiect:** Dacă discutați o anumită problemă (de exemplu, facturare), încercați să mențineți conversația concentrată pe acel subiect. Acest lucru îl ajută pe asistentul TOBi să ofere asistență relevantă și eficientă.
 - **Urmați indicațiile și sugestiile:** TOBi poate oferi butoane de răspuns rapid sau sugestii pentru a vă ghida. Acestea sunt concepute să vă ajute să navigați mai repede și să obțineți soluția potrivită.
 - **Confidențialitate și securitate:** Puteți fi sigur(ă) că, confidențialitatea dumneavoastră este prioritatea noastră. Chatbotul nostru este conceput să respecte datele dumneavoastră și măsurile stricte de securitate. Așa cum s-a menționat mai sus, atunci când interacționați cu TOBi, pot exista răspunsuri care sunt generate de IA. Răspunsurile generate de IA generativă nu necesită date cu caracter personal sau informații sensibile, cum ar fi parole sau date cu caracter personal - dacă ați introdus date cu caracter personal în Chatbot înainte de a primi un răspuns generat de IA generativă, depunem eforturi pentru a filtra aceste date. Vă rugăm să revizuiți [Politica noastră de confidențialitate privind utilizarea serviciului de chat TOBi al Vodafone \[Chatbot TOBi\]](#) pentru a înțelege cum colectăm, utilizăm și partajăm datele dumneavoastră.
- 4.5. **Limba.** În prezent, asistentul virtual TOBi este disponibil în limba română. Disponibilitatea altor limbi poate fi introdusă în actualizările viitoare.
- 4.6. **Încheierea sau întreruperea conversației cu asistentul virtual TOBi.** După ce asistentul virtual TOBi oferă informațiile solicitate, acesta poate invita utilizatorii să indice dacă doresc să continue interacțiunea. Dacă utilizatorii nu mai doresc să continue, aceștia pot încheia sesiunea, tastând următoarele cuvinte „end chat” (închide conversația) sau utilizând o comandă similară, moment în care conversația cu TOBi se va încheia.

În cazurile în care sesiunea se întrerupe din cauza inactivității sau a unor probleme de ordin tehnic, conversația poate fi încheiată automat. În astfel de situații, utilizatorii pot relua interacțiunea în orice moment, accesând asistentul virtual TOBi prin unul dintre canalele de comunicare disponibile.

5. CONDIȚII DE UTILIZARE A ASISTENTULUI VIRTUAL TOBi

- 5.1. Conform condițiilor de utilizare ale asistentului virtual TOBi, sunteți de acord să nu utilizați Chatbotul în orice situație care:
- are un scop ilegal sau interzis ori contravine termenilor aplicabili;
 - transmite, încarcă sau distribuie în mod intenționat orice date sau materiale care conțin viruși, cai troieni, viermi, bombe cu acțiune întârziată, keyloggere, spyware, adware sau orice alt cod ori

software malițios conceput să compromită securitatea sau funcționalitatea Chatbotului sau a altor sisteme conexe;

- implică orice conduită care ar putea prejudicia, dezactiva sau afecta funcționalitatea Chatbotului;
- transmite, încarcă sau distribuie conținut ilegal, dăunător, defăimător, obscen sau altfel inacceptabil;
- induce în eroare, fraudează, intimidează, manipulează, insultă, rănește, abuzează, intimidează, umilește, exploatează, defăimează, hărțuiește sau trimite mesaje nesolicitate (spam) oricărei terțe părți sau încearcă să facă acest lucru;
- generează și/sau diseminează informații false sau înșelătoare;
- încalcă sau afectează drepturile oricărei terțe părți;
- încalcă legile sau reglementările locale, naționale sau internaționale aplicabile;
- este frauduloasă sau are scop sau efect ilegal sau fraudulos.

5.2. Sunteți responsabil(ă) toate interacțiunile și conversațiile inițiate prin intermediul Chatbotului, inclusiv atunci când sunteți autentificați în contul My Vodafone.

5.3. Sunteți de acord să utilizați Chatbotul într-un mod care este în concordanță cu legile și reglementările aplicabile.

5.4. Recunoașteți și înțelegeți că Chatbotul este posibil să nu ofere întotdeauna răspunsuri exacte sau complete și sunteți de acord să folosiți propriul discernământ atunci când vă bazați pe informațiile furnizate.

6. TRANSPARENȚĂ ȘI PREZENTAREA INFORMAȚIILOR

6.1. Vă rugăm să rețineți că TOBi este un chatbot bazat pe inteligență artificială și nu este o persoană reală care să ofere suport clienților. Asistentul virtual TOBi nu poate oferi sfaturi personalizate și nu are acces la informații sensibile ale clienților (de exemplu, informații despre comenzi).

7. LIMITĂRI

7.1. Asistentul virtual TOBi s-ar putea să nu înțeleagă întotdeauna perfect întrebările dumneavoastră. Răspunsurile Chatbotului se bazează pe informațiile cu care a fost instruit și pot să nu reflecte întotdeauna cele mai recente actualizări de politici sau excepții.

7.2. Chatbotul se află într-un proces continuu de îmbunătățire, iar noi lucrăm constant pentru a-l dezvolta. Din cauza naturii IA generative, este posibil ca informațiile furnizate de Chatbot să nu fie 100% exacte sau să includă conținut inexact, inadecvat sau înșelător, care nu reflectă intențiile Vodafone și care nu reprezintă opiniile Vodafone. Vă rugăm să folosiți întotdeauna propriul discernământ și să verificați în mod independent răspunsurile înainte de a vă baza pe ele.

8. ACURATEȚE ȘI EXPLICABILITATE

8.1. Chatbotul va face tot posibilul să furnizeze informații corecte și actualizate. Cu toate acestea, nu poate garanta întotdeauna acuratețea răspunsurilor sale. De exemplu, pot apărea „halucinații” (adică rezultate incorecte sau înșelătoare generate ocazional de modelele IA) și vă solicităm să validați informațiile primite. Dacă aveți nelămuriri cu privire la informațiile furnizate, vă rugăm să contactați serviciul de asistență pentru clienți pentru a obține informații corecte.

9. UTILIZAREA DATELOR

9.1. Conservările dumneavoastră cu Chatbotul pot fi stocate pentru a-i îmbunătăți performanța pe viitor, însă nu vom utiliza aceste date pentru a vă identifica personal.

10. FEEDBACK

10.1. Apreciem feedbackul dumneavoastră! Observațiile privind informațiile inexacte sau situațiile neașteptate pot fi raportat prin notificarea echipelor noastre sau discutând direct cu un agent uman.

11. DREPTURI DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ

11.1. Vi se acordă un drept neexclusiv și netransferabil de a utiliza Chatbotul, conținutul și serviciile în scopuri personale și necomerciale, cu condiția respectării acestor Termeni și Condiții.

11.2. Puteți copia conținutul într-o formă nemodificată pentru uz personal dacă și în măsura în care acest lucru este permis de titularul drepturilor de autor. În ceea ce privește conținutul, nu aveți dreptul:

- să permiteți accesul unor terțe părți, cu excepția cazurilor în care acest lucru este permis în mod expres; sau
- să modificați Chatbotul în orice alt mod.

11.3. Cu excepția conținutului unor terțe părți utilizat pentru instruirea Chatbotului sau generarea de text și rezultate, toate drepturile de proprietate intelectuală aferente asistentului virtual TOBi, inclusiv, dar fără a se limita la, drepturile de autor, mărcile înregistrate și secretele comerciale, sunt deținute de sau licențiate către Vodafone.

11.4. Utilizatorilor le este strict interzis să utilizeze mărcile înregistrate sau siglele (denumite în mod colectiv „**Mărci**”) afișate în asistentul virtual TOBi, fără acordul prealabil scris al Vodafone sau al terței părți care poate deține Mărcile respective. În plus, ingineria inversă, decompilarea, dezasamblarea sau modificarea în orice alt mod a programelor software, produselor sau proceselor care au legătură cu Chatbotul sunt strict interzise. De asemenea, este interzisă inserarea de cod sursă sau produse sau manipularea în vreun fel a conținutului care afectează experiența utilizatorului, precum și să utilizeze metode de explorare de date, scraping sau extragere de date („**mining**”).

11.5. Nu aveți voie să reproduceți, modificați, distribuiți sau să creați lucrări derivate pe baza informațiilor furnizate de Chatbot care provin de la Vodafone.

12. RĂSPUNDEREA ȘI EXONERAREA DE RĂSPUNDERE

12.1. Asistentul virtual TOBi este oferit exclusiv în scop informativ. Acesta nu este destinat să ofere sfaturi profesionale sau să înlocuiască interacțiunea umană; nu trebuie să vă bazați pe informațiile furnizate de Chatbot pentru a înlocui informațiile furnizate de un agent Vodafone.

12.2. În timp ce încercăm să oferim răspunsuri exacte și utile, Vodafone nu poate garanta fiabilitatea, completitudinea sau caracterul actualizat al răspunsurilor Chatbotului și nici adecvarea acestora la nevoile dumneavoastră specifice. În măsura maximă permisă de legislația aplicabilă și exceptând cazurile de neglijență gravă sau intenționată, Vodafone nu poate fi considerată responsabilă sau răspunzătoare pentru deciziile pe care le luați în baza informațiilor generate de Chatbot.

12.3. Vă rugăm să verificați acuratețea întrebărilor adresate Chatbotului. Ar trebui să folosiți propriul discernământ și să verificați acuratețea informațiilor înainte de lua decizii pe baza acestora. Trebuie să vă asigurați că serviciile/produsele achiziționate de pe site-ul web al Vodafone în baza informațiilor furnizate de Chatbot sunt adecvate nevoilor dumneavoastră.

12.4. Vodafone nu își asumă răspunderea pentru instalarea, întreținerea, repararea sau configurarea echipamentelor prin care accesați asistentul virtual TOBi și nu va fi responsabilă pentru erorile care pot apărea în timpul utilizării asistentului virtual TOBi, cauzate de defecțiuni tehnice, probleme legate de software sau nerespectarea legislației aplicabile care reglementează utilizarea serviciilor în general și, în special, a serviciilor de telecomunicații. Vodafone nu va fi responsabilă în cazul infectării cu viruși a telefonului și/sau tabletei și/sau calculatorului folosit de utilizator pentru a accesa asistentul TOBi.

- 12.5. Vodafone nu va fi trasă la răspundere pentru întreruperi de acces cauzate de probleme tehnice, operațiuni de întreținere, supraîncărcarea Chatbotului sau a rețelei, cazuri de forță majora sau de daunele rezultate.
- 12.6. Asistentul virtual TOBi este conceput pentru a oferi asistență strict legată de serviciile Vodafone sau informații referitoare la cont (doar pentru clienții Vodafone). Utilizatorii sunt sfătuiți să nu distribuie informații care nu au legătură cu Vodafone, cum ar fi informații medicale sau alte chestiuni private. Vodafone nu este responsabilă pentru consecințele care rezultă din divulgarea informațiilor care nu se încadrează în domeniul de aplicare prevăzut al serviciului de chat TOBi.
- 12.7. În cazul în care Chatbotul prezintă informații utilizatorului care fie nu au legătură cu Vodafone, nu sunt disponibile public pe site-ul web al Vodafone sau nu au la bază răspunsurile care au fost aprobate în prealabil de Vodafone (cunoscute sub denumirea de „informații obținute din alte surse decât Vodafone”), Vodafone - în măsura permisă de legile aplicabile și cu excepția cazurilor de comportament intenționat necorespunzător și neglijență gravă - nu răspunde pentru erorile sau omisiunile din informațiile obținute din alte surse decât Vodafone, și nici pentru acțiunile pe care clientul/clientul potențial/utilizatorul le întreprinde ca urmare a informațiilor obținute din alte surse decât Vodafone (inclusiv, dar fără a se limita la deciziile de achiziție), și nici pentru pierderile sau daunele care rezultă din răspunderile oferite de Chatbot care au la bază informațiile obținute din alte surse decât Vodafone, indiferent dacă sunt pierderi directe sau indirecte.
- 12.8. Vodafone va ține evidența tuturor conversațiilor prin asistentul virtual TOBi în scopul monitorizării și asigurării integrității Chatbotului pentru o perioadă de 3 ani. În cazul unui litigiu între utilizatori și Vodafone, jurnalele de conversații cu asistentul virtual TOBi pot fi consultate.

13. PROTECȚIA DATELOR

- 13.1. Chatbotul nostru este conceput să respecte datele dumneavoastră și măsurile stricte de securitate. Așa cum s-a menționat mai sus, atunci când interacționați cu asistentul virtual TOBi, pot exista răspunsuri care sunt generate de IA. Răspunsurile generate de IA generativă nu necesită date cu caracter personal sau informații sensibile, cum ar fi parole sau date cu caracter personal - dacă ați introdus astfel de date în Chatbot înainte de a primi un răspuns generat de IA generativă, depunem eforturi pentru a filtra aceste date.
- 13.2. Pentru mai multe informații, vă rugăm să revizuiți [Politica noastră de confidențialitate privind utilizarea serviciului de chat TOBi al Vodafone \[Chatbot TOBi\]](#) pentru a înțelege cum colectăm, utilizăm și partajăm datele dumneavoastră.

14. RECLAMAȚII

- 14.1. Încercăm să facem asistentul virtual TOBi cât mai accesibil posibil. La sfârșitul fiecărei interacțiuni cu asistentul virtual TOBi, vom întreba dacă cererea dumneavoastră a fost rezolvată cu succes și vă invităm să ne furnizați feedback cu privire la cât de ușor a fost procesul respectiv. Dacă considerați că problema dumneavoastră nu a fost rezolvată sau că experiența nu a fost satisfăcătoare, vi se va oferi opțiunea de a fi transferat către un agent al Vodafone pentru asistență suplimentară.
- 14.2. În mod alternativ, dacă aveți reclamații despre asistentul virtual TOBi, vă rugăm să ne contactați:
- prin e-mail la persoane.fizice_ro@vodafone.com (pentru clienți persoane fizice) sau persoane.juridice_ro@vodafone.com (pentru clienți persoane juridice);
 - prin apel telefonic la numărul serviciului pentru clienți: ***221**;
 - contactând managerul de cont direct (doar pentru clienții persoane juridice ai Vodafone);
 - prin trimiterea unui mesaj pe **Facebook**, prin secțiunea „Mesaje” de pe pagina noastră oficială: <https://www.facebook.com/vodafonero>; sau
 - prin depunerea unei cereri scrise la oricare dintre magazinele noastre Vodafone.

15. CLAUZE DIVERSE

- 15.1. Ne rezervăm dreptul de a modifica sau actualiza Termenii și Condițiile. În cazul în care acești Termeni și Condiții fac obiectul unor modificări substanțiale, vă vom notifica prin mijloacele adecvate. Utilizarea continuă a Chatbotului după efectuarea unor modificări înseamnă acceptarea de către dumneavoastră a Termenilor și Condițiilor revizuite.
- 15.2. Ne rezervăm dreptul de a modifica sau întrerupe prestarea serviciului în orice moment, fără notificare. De asemenea, ne rezervăm dreptul de a vă refuza utilizarea Chatbotului dacă aveți un comportament fraudulos sau dacă acționați într-un mod care este contrar legilor aplicabile sau acestor Termeni și Condiții.
- 15.3. Acești Termeni și Condiții vor fi guvernați și interpretați în conformitate cu legile române. Orice litigiu care apare între părți în legătură cu asistentul virtual TOBi va fi soluționat pe cale amiabilă între utilizator și Vodafone. Dacă nu este posibilă soluționarea pe cale amiabilă, fie utilizatorul, fie Vodafone poate sesiza instanțele competente din România.