Contract pentru serviciile Vodafone



Termenii şi Condiţiile Generale Pentru Profesionişti

Cuprins

Secţiunea 1 – Termenii şi Condiţiile Generale

1. Obiectul contractului 4
2. Accesul la serviciile Vodafone 7
3. Telefonul şi numărul de telefon al Clientului 12
4. Tarifele Vodafone 16
5. Plata 18
6. Întârzieri la efectuarea plăţii 19
7. Pierderea cartelei SIM 20
8. Cesiunea 20
9. Încetarea contractului 21
10. Efectele încetării contractului 23
11. Abuzul şi utilizarea inadecvată a produselor şi serviciilor Vodafone 24
12. Forţa majoră 25
13. Modificări 25
14. Răspunderea Vodafone 26
15. Răspunderea Clientului 28
16. Confidenţialitate şi Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal 28

Secţiunea 2 – Servicii Vodafone Suplimentare

17. Contul MyVodafone 31
18. Serviciul Vodafone Mobile Broadband 36
19. Serviciul Fax2Email 39
20. Serviciul BlackBerry Enterprise/Outlook Mobile/Vodafone E-mail Plus/Serviciul BlackBerry internet Vodafone 39
21. Serviciul Vodafone Secure Device Manager 41
22. Serviciul internet Mobile 44
23. Serviciul de Voce mobilă pentru Clienţi business 45
24. Serviciul de Voce Fixă 47
25. Serviciul de date fixe 53
26. Serviciul de înregistrare, găzduire de domenii și e-mail 56
27. Serviciul Machine-to-Machine (M2M) 57
28. Serviciul de IP Static Public 58
29. Prevederi finale 59
30. Regula de precedenţă 59

Secţiunea 1 – Termenii şi Condiţiile Generale

1. Obiectul contractului

1.1. Vodafone România S.A. („Vodafone") cu sediul în Bucureşti, Centrul Internaţional CDG, Piaţa Charles de Gaulle nr. 15, sector 1, RO 8971726, capital social subscris şi vărsat de 70.341.714,17 RON, înregistrată la nr. 70 în Registrul de evidenţă pentru prelucrarea datelor personale, va furniza Clientului servicii de comunicaţii electronice ("Servicii"). Vodafone furnizează servicii de comunicaţii electronice 24 ore/zi, 7 zile/ săptămână, într-o arie geografică denumită „aria de acoperire" (reviziile, reparaţiile şi întreţinerile reţelei sunt suportate de Vodafone). Aria de acoperire diferă în funcţie de tipul de serviciu oferit şi se poate modifica în funcţie de dezvoltarea reţelelor, de specificul propagării undelor radio şi de existenţa obstacolelor naturale, precum şi de specificaţiile tehnice ale reţelelor Vodafone şi ale echipamentelor terminale folosite de Client.
Oferta de terminale este valabilă în limita stocului disponibil. Vodafone România S.A. își rezervă dreptul de a înlocui un model de telefon cu un altul de o valoare egală sau mai mică în cazul lipsei terminalului de pe stoc. Preţurile terminalelor și accesoriilor se pot modifica săptămânal. Telefonului de care beneficiaţi prin ofertă i se aplică condiţiile obișnuite de garanţie. În cazul în care Clientul nu a solicitat terminal subvenţionat la semnarea Contractului, Clientul este de acord cu renunţarea la posibilitatea de a achiziţiona un terminal subvenţionat în cadrul duratei minime contractuale, exceptând cazurile în care poate solicita terminal subvenţionat conform Programului de loialitate.

Serviciile furnizate de Vodafone sunt:

1.2. Servicii de Voce Mobilă şi Fixă

Serviciul prin care Vodafone asigură Clientului posibilitatea iniţierii şi/sau primirii de apeluri naţionale şi/sau internaţionale şi transportul direct şi în timp real al vocii prin intermediul Reţelei Vodafone până la un alt utilizator conectat la Reţeaua Vodafone sau până la punctul de interconectare cu o altă reţea de comunicaţii electronice.
Furnizarea Serviciilor de Voce Fixă începe la activarea cartelei SIM, în cazul Vodafone Office Zone/Vodafone Mobile Office Zone/Vodafone Acasă/ Vodafone Zona Mea/ Adaptor GSM sau la semnarea sau acceptarea tacită de către Client a procesului verbal de recepţie a serviciilor de configurare şi instalare, în cazul Direct Link (Acces Direct și Vodafone Office Link).
Dacă în termen de 48 ore de la activarea Serviciului de Voce Fixă nu se semnalează nefuncţionarea Serviciului, Clientul acceptă tacit Serviciile, acestea considerându-se funcţionale.

1.3. Servicii de Date și Servicii Integrate - Servicii de acces la internet şi transmisii de date pe telefonul mobil sau PC oferite de Vodafone prin intermediul reţelei sale de comunicaţii mobile precum și prin port-ul sau conexiunea individuală de reţea rezultat(ă) din punerea la dispoziţie, implementarea şi configurarea Echipamentului de către Vodafone. Furnizarea Serviciilor de date fixe se consideră că începe la semnarea sau acceptarea tacită de către Client a procesului verbal de recepţie a serviciilor de configurare şi instalare, iar Vodafone poate percepe Clientului taxa lunară de furnizare a Serviciilor de date fixe. Dacă în termen de 48 ore de la activarea Serviciului de Date Fixe nu se semnalează nefuncţionarea Serviciului, Clientul acceptă tacit Serviciile, acestea considerându-se funcţionale.

1.4. Serviciul de Roaming - Serviciul de Roaming reprezintă un serviciu suplimentar care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de servicii de comunicaţii electronice (date și voce), prin intermediul unei alte reţele, în baza unui acord comercial încheiat între Vodafone şi operatorul acelei alte reţele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Reţelei Vodafone România. Serviciul de Roaming (minute, SMS-uri, trafic de internet mobil) este acordat Clientului în condiţiile unei utilizări normale (de ex., călătorii ocazionale în străinătate) iar nu în condiţiile utilizării preponderent în roaming (ex. rezidență/desfășurarea activităților comerciale în alt stat decât România). Serviciul de Roaming poate fi activat/dezactivat sau reactivat la cererea Clientului, prin persoana de contact, prin apelarea la *100#, *142#, *222 sau prin accesarea aplicației MyVodafone. Vodafone își rezervă dreptul de a solicita plata în avans a unei garanţii pentru activarea serviciului.

Informaţii privind lista actualizată a ţărilor în care este posibilă folosirea acestui serviciu, precum şi tarifele aplicabile, pot fi accesate de Client pe pagina de internet www.vodafone.ro/roaming. Vodafone nu răspunde de calitatea serviciilor de roaming puse la dispoziţia Clientului de către partenerii săi din străinătate.

Vodafone își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor și tarifele din categoriile “Reţele Vodafone”, “Zona Principală”, “Zona Extinsă” şi “Alte reţele”, fără să anunţe în prealabil Clientul de aceste modificări. Lista actualizată a operatorilor de Roaming încadraţi în categoriile “Reţele Vodafone”, “Zona Principală”, “Zona Extinsă” şi “Alte reţele” poate fi verificată pe site-ul www.vodafone.ro, în secţiunea Roaming.

1.5. Servicii cu Valoare Adăugată - reprezintă alte servicii oferite de Vodafone, în afara celor de bază (ex. e-mail, mesagerie vocală, portal, SMS, MMS).

1.6. Clientul se poate informa asupra unui nou serviciu achiziţionat sau asupra ariei de acoperire, accesând pagina de internet www.vodafone.ro.

1.7. Securitatea muncii

Clientul va furniza tuturor persoanelor care accesează site-ul/sediul în numele

C2 General

Vodafone toate informaţiile relevante referitoare la posibilele riscuri de sănătate şi siguranţă la care acestea se expun. Acestea vor include detalii cu privire la norme sau cerinţe specifice şi la proceduri de urgenţă. Orice persoană care lucrează pentru sau în numele Vodafone are dreptul de a amâna efectuarea unei operaţiuni, dacă consideră că aceasta prezintă un pericol pentru sine sau pentru ceilalţi, generat de anumite condiţii existente la site/sediu. Fotografii datate şi edificatoare sau mărturii în acest sens vor trebui furnizate Vodafone şi Clientului, în susţinerea amânării operaţiunii. În acest caz, obligaţia Vodafone se va amâna în mod subsecvent.

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

1.9. Registrul Abonaţilor - La momentul încheierii contractului sau oricând ulterior la cererea sa, Clientul poate solicita ca datele sale să fie disponibile pentru furnizorii de servicii de informaţii privind abonaţii sau de registre ale abonaţilor. Acordul Clientului cu privire la opţiunea sa de a include datele sale cu caracter personal în aceste baze de date, precum şi indicarea datelor în cauză face obiectul anexei „ACORDUL CLIENTULUI PENTRU ÎNSCRIEREA DATELOR PERSONALE ÎN REGISTRUL ABONAŢILOR", parte integrantă din prezentul Contract.

1.10. Extraopţiune Asigurare Aparat - În cazul în care, prin contractul de servicii Vodafone, Clientul a solicitat să încheie o asigurare pentru echipamentul mobil ("Aparatul"), asigurarea este supusă acceptării de către Asiguratorul ACE European Group Limited, Sucursala Polonia. Asiguratorul va comunica direct Clientului, la adresa de facturare menţionată în contractul de servicii Vodafone, într-un termen de maxim 7 (şapte) zile lucrătoare de la data semnării acestuia, acceptarea încheierii Asigurării. Termenii şi condiţiile Asigurării, inclusiv tarifele (primele de asigurare) percepute pentru Asigurare, au fost puse de către Vodafone la dispoziţia Clientului înainte de semnarea contractului de servicii Vodafone şi devin aplicabile după comunicarea acceptului de către Asigurător. Clientul este de acord ca după comunicarea acceptului Asigurătorului să plătească tariful (prima de asigurare) lunar către Vodafone, în calitate de intermediar al Asigurătorului, inclus în factura de servicii Vodafone.

2. Accesul la serviciile Vodafone

2.1. Clientul va avea acces la serviciile Vodafone de Date Mobile sau Voce Mobilă în termen de maxim 7 (şapte) zile de la data semnării Contractului, Actului adiţional, a Anexei sau de la data alegerii oricărui nou serviciu de Date Mobile sau Voce Mobilă, cu excepţia cazului în care părţile de comun acord stabilesc altfel, după primirea de către Vodafone a documentaţiei solicitate, a unor informaţii despre starea financiară şi a depozitului de garanţie, atunci când este cazul. Prin activarea Serviciilor de voce, Clientul are acces la servicii de voce naţionale și internaţionale. Clientul poate solicita activarea/ dezactivarea uneia dintre opţiuni, telefonic, prin intermediul Departamentului de Relaţii cu Clienţii. Clientul va avea acces la serviciile Vodafone de Voce Fixă sau Date fixe în termen de maxim 20 (douăzeci) zile lucrătoare de la data semnării Contractului, Actului adiţional, a Anexei sau de la data alegerii oricărui nou serviciu, cu excepţia cazului în care părţile de comun acord stabilesc altfel, după primirea de către Vodafone a documentaţiei solicitate, a unor informaţii despre starea financiară şi a depozitului de garanţie, atunci când este cazul. Prin activare se înţelege accesul Clientului la serviciile Vodafone solicitate în baza prezentului contract.

Accesul la numărul unic pentru apeluri de urgenţă 112
Vodafone oferă acces la numărul unic pentru apeluri de urgenţă 112 în mod nelimitat și gratuit cu condiţia introducerii unei cartele SIM în telefon (cartela SIM nu trebuie sa fie autentificată în reţea).Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informaţiilor de localizare a apelantului.

2.2. Garanţii – Vodafone poate solicita Clientului în vederea activării, în baza informaţiilor obţinute din sistemul Preventel (sistem de evidenţă a Clienţilor cu datorii rezultate din achitarea cu întârziere/neachitarea facturilor emise pentru încasarea preţului Serviciilor prestate) sau în funcţie de bonitatea Clientului, depunerea cu titlu de garanţie a unei sume care este de minim 5 ori valoarea abonamentului plătit de Client, în funcţie de tipul de serviciu ales de Client. În situaţia Clienţilor care solicită activarea serviciului Roaming, a Clienţilor cu întârzieri repetate la plata serviciilor prestate, a Clienţilor cărora li s-a aplicat măsura suspendării serviciului pentru neplata facturii scadente, a Clienţilor cu reconectări după suspendări de neplată, a Clienţilor care deşi au facturi neachitate/achitate cu întârziere/serviciul suspendat, solicită activarea altor cartele SIM, Vodafone poate solicita depunerea cu titlu de garanţie a unei sume echivalente cu valoarea medie a facturilor pe minimum ultimele 3 luni. Suma astfel constituită nu este purtătoare de dobândă şi va fi returnată Clientului, la cererea sa, după un interval de minim 6 luni de la constituire, în cazul în care acesta face dovada credibilităţii sale prin efectuarea cu regularitate a plăţilor facturilor emise de Vodafone (minim ultimele 6 facturi anterioare datei la care se solicită returnarea sumei). Vodafone are dreptul să reţină din această garanţie orice sume datorate de

C2 General

Client în baza prezentului contract. Pentru acoperirea oricăror diferenţe nefavorabile de curs valutar, între data depunerii garanţiei şi data returnării, diferenţe datorate devalorizării, Vodafone va oferi Clientului servicii Vodafone.

2.3. Limita de Credit – Serviciul prestat în avans reprezintă un credit acordat Clientului. În vederea garantării plăţii obligaţiilor contractuale, limita de credit acordată Clientului se stabileşte în funcţie de: valoarea serviciilor consumate de Client în ultima lună; de valoarea abonamentului şi de bonitatea Clientului. La depăşirea acestei limite de credit, Vodafone poate solicita Clientului cu o utilizare intensă a serviciilor Vodafone într-un interval de timp scurt (ore şi/ sau zile) fie depunerea unei sume cu titlu de garanţie, fie plata în avans a serviciului prestat. Neplata sumelor specificate la art. 2.2 şi art.2.3 poate atrage după sine suspendarea serviciului prestat, cu notificarea prealabilă a Clientului prin apel direct sau SMS.

2.4. Reconectarea

Pentru a fi reconectat, după suspendarea din orice motiv, Clientul va trebui să plătească toate sumele datorate către Vodafone şi neachitate la momentul solicitării reconectării, plus garanţia stabilită la art.2.2 Reconectarea nu dă dreptul la promoţii (anterioare sau existente la momentul reconectării) la numărul de telefon dacă a fost realocat și la beneficiile din programul de loialitate acumulate anterior deconectării. Contractul se va considera resemnat pe perioada minimă iniţială şi toate prevederile acestuia se aplică în mod corespunzător, cu excepţia promoţiilor, a numărului de telefon, dacă a fost realocat şi a beneficiilor din programul de loialitate acumulate anterior deconectării.

2.5. Restricţionare Acces - Vodafone își rezervă dreptul de a restricţiona accesul la anumite numere naţionale și/sau internaţionale, în cazuri bine justificate, cum ar fi, de exemplu, dar nelimitat, apelarea numerelor cu tarif special/numere erotice/*222. Restricţionarea se face întotdeauna cu notificarea în prealabil a Clientului. Tarifarea din reţeaua Vodafone pentru apelurile internaţionale iniţiate din reţeaua Vodafone se face în funcţie de grupele de destinaţii, disponibile pe www.vodafone.ro.

2.6. Gestionare a traficului şi calitatea serviciilor

2.6.1. Gestionarea traficului

2.6.1.1. Procedura de gestionare a traficului - Prin intermediul serviciilor de date Vodafone, Clienţii au dreptul de a accesa și distribui informații și conținut, de a utiliza aplicații și servicii compatibile cu terminalele utilizate de aceştia. 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 şi pentru a îmbunătăţi experienţa utilizatorului final.

Obiectivul gestionării rezonabile a traficului contribuie la o utilizare eficientă

a resurselor Reţelei 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 diferenţiere în aplicarea măsurilor de gestionare a traficului se bazează pe cerințe obiective de ordin tehnic (de exemplu, timpul de latență, variația întârzierii de transfer a pachetelor de date, pierderea pachetelor de date și lărgimea de bandă). Ca măsură rezonabilă, Vodafone are dreptul, de asemenea, de a aplica tehnici de compresie a datelor care reduc dimensiunea unui fișier de date fără vreo modificare a conținutului, ceea ce permite o utilizare mai eficientă a resurselor limitate și este în interesul Clienţilor (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.

2.6.1.2. Excepţii justificate - Conform legislaţiei în vigoare, Vodafone are dreptul de a aplica măsuri care exced caracterului rezonabil de gestionare a traficului, în următoarele scopuri:

a) în vederea respectării dreptului Uniunii Europene, a legislației naționale, a hotărârilor judecătorești sau a deciziilor emise de autorităţilor competente;
b) pentru a menține integritatea și securitatea rețelei şi serviciilor Vodafone precum şi ale echipamentelor terminale ale Clienţilor (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 reţeaua prin utilizarea informaţiilor legate de tipul de trafic la nivel de volume totale (per tip de trafic /aplicatie /tip serviciu preplătit sau pe bază de abonament)
d) pentru a evita congestionarea iminentă a rețelei și a atenua efectele acesteia (de exemplu, pentru a asigura disponibilitatea serviciilor în cazul defecţiunilor în reţea sau în perioade cu trafic intens: sărbători legale, situaţii de forţă majoră etc). În cazul apariţiei unei congestii de trafic, Vodafone aplică proceduri de remediere rapidă a defecţiunilor sau de rerutare (acţiunile pot fi realizate pe tip de trafic/aplicaţii) a traficului către alte noduri sau circuite ce pot prelua acest trafic suplimentar.

2.6.1.3. Efectele gestionării traficului - Măsurile de gestionare a traficului întreprinse de Vodafone sunt aplicate proporţional cu situaţia care le-a generat şi pot duce la:

a) blocarea anumitor conținuturi, aplicații sau servicii (de exemplu, declarate ilicite, furnizate de terţi neautorizaţi pentru a desfăşura anumite activităţi etc);
b) întreruperea temporară a sesiunii de date;
c) scăderea vitezei de transfer a datelor în situaţii de congestie a Reţelei
d) transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului către autorităţile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea.

2.6.1.4. Efectele depăşirii volumului de date inclus în abonament - În cazul depăşirii volumului de date inclus în pachetul de servicii achiziţionat, se aplică fie reducerea automată a vitezei de trafic, fie tarifarea suplimentară în funcţie de caracteristicile planului tarifar ales. Reducerea vitezei de trafic poate influenţa serviciul de acces la internet în următoarele moduri:

a) creşterea timpului de încărcare/descărcare a fişierelor de date;
b) creşterea timpului de încărcare a paginilor web;
c) imposibilitatea accesării anumitor conținuturi, aplicații sau servicii pentru care este necesar un nivel de calitate specific.

2.6.1.5. Serviciul de access la internet şi alte servicii - Serviciul de access la internet este necesar pentru accesul la anumite aplicaţii/servicii suplimentare de date, ca de exemplu: servicii de tipul M2M - supraveghere video, VoLTE, video on demand etc. Buna funcţionare a acestor aplicaţii/servicii suplimentare de date depinde de tipul de tehnologie accesată de Client (2G/3G/4G), echipamentul terminal utilizat de Client, poziţia Clientului în aria de acoperire a celulei şi volumul traficului într-o anumită celulă de comunicații radio dat de numărul variabil de utilizatorii finali activi, condiţii meteorologice, caracteristici geografice etc.

Modul în care aceste aplicaţii/servicii suplimentare de date sunt folosite poate influenţa experienţa Clientului (de exemplu: dacă un Client transferă fişiere de date către un alt utilizator şi în acelaşi timp foloseşte o aplicaţie/un serviciu suplimentar de date de tipul celor de mai sus, calitatea acestuia din urmă poate fi afectată).

Ţinând cont de limitările tehnologice existente, serviciile de voce accesate simultan cu cele de date mobile pot afecta calitatea serviciilor de acces la internet (inclusiv prin întreruperea sesiunii de date).

2.6.2. Calitatea serviciilor

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 sa fie sub 2%, atât pentru apelurile de voce în interiorul rețelei, cât şi cu partenerii de interconectare. Potrivit licenţelor de utilizare a frecvenţelor radioelectrice, Vodafone asigură următoarele standarde de calitate pentru serviciile de voce şi date:

I. pentru serviciile 2G (GSM):

a) serviciul va fi furnizat 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână;
b) rata de blocare a apelurilor pe calea radio, în ora de trafic maxim, nu va depăşi 2%;
c) procentul de întrerupere a apelurilor pe calea radio, în ora de trafic maxim, nu va depăşi 2%;
d) viteză maximă permisă de tehnologie: până la 56 Kbps descărcare (download) şi 56 Kbps încărcare (upload).

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

a) disponibilitatea reţelei este de minim 98% din timp;

b) rata de blocare a apelurilor pe calea radio, în ora de trafic maxim, nu va depăşi 2%;

c) procentul de întrerupere a apelurilor pe calea radio, în ora de trafic maxim, nu va depăşi 2%;

d) viteză maximă permisă de tehnologie: până la 43,2 Mbps descărcare (download) şi 5,7 Mbps încărcare (upload).

III. pentru serviciile LTE (4G):

a) disponibilitatea reţelei este de minim 98% din timp;

b) viteză maximă permisă de tehnologie: până la 150 Mbps descărcare (download) şi 75 Mbps încărcare (upload).

Vodafone nu garantează o viteză minimă a traficului de date specifică fiecărui tip de tehnologie. Viteza traficului de date disponibilă în mod normal diferă de viteza maximă permisă pentru fiecare tip de tehnologie şi este determinată de următorii factori: pachetul de acces la internet ales de Client, echipamentul terminal utilizat de Client, poziţia Clientului în aria de acoperire a celulei şi volumul traficului într-o anumită celulă de comunicații radio dat de număr variabil de utilizatorii finali activi, condiţii meteorologice, caracteristici geografice etc.

Existenţa unuia/mai multor factori menţionaţi mai sus poate duce la:

a) creşterea timpului de încărcare/descărcare a fişierelor de date;

b) creşterea timpului de încărcare a paginilor web;

c) imposibilitatea accesării anumitor conținuturi, aplicații sau servicii pentru care este necesar un nivel de calitate specific.

Informaţii privind aria/harta de acoperire pentru serviciile de voce si date, valorile parametrilor aferenţi indicatorilor de calitate ai serviciilor de acces la internet şi procedura privind măsurarea acestor parametri sunt puse la dispoziţia Clientului online, la www.vodafone.ro, parametri de calitate.

În cazul în care Serviciile Vodafone nu vor putea fi folosite din cauza unor defecţiuni în sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone, Clientul poate solicita despăgubiri în conformitate cu dispoziţiile art. 14 din prezentul document.

Termenul de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de date şi voce în spaţiu deschis (outdoor) este de cel mult 24 de ore de la data primirii reclamaţiei cu excepţia situaţiilor care nu sunt sub controlul Vodafone, dar nelimitat la:

a) probleme de alimentare cu energie a site-urilor datorate avariilor în rețelele furnizorilor de energie;

b) probleme privind accesul la site-uri, cum ar fi restricţiile impuse de proprietarii locaţiilor unde sunt amplasate echipamentele de comunicații sau probleme cauzate de condiţiile meteorologice.

C2 General

2.7. Schimbările în capacitatea Vodafone de a furniza Serviciile de Date/Voce ca urmare a unor restricţii impuse de autorităţi sau alte modificări ale drepturilor sale prevăzute în autorizaţia generală de furnizor de servicii de comunicaţii electronice şi/sau în licenţele de frecvenţe îndreptăţesc Vodafone să revoce acest Contract cu preaviz scris înaintat Clientului, fără alte formalităţi sau proceduri judiciare. Exercitarea de către Vodafone a acestui drept nu atrage plata de despăgubiri către Client.

2.8. Condiţii de portabilitate

Sunt considerate servicii adiţionale serviciile de voce, fax sau date care sunt activate peste Serviciul de voce mobilă sau fixă, folosind aceeași Cartelă SIM. În cazul în care Clientul solicită încetarea sau portarea contractului pentru Serviciul de voce mobilă sau fixă pentru un număr ce are un astfel de Serviciu adiţional activat, Serviciul adiţional se va rezilia odată cu rezilierea sau portarea Serviciului de voce mobilă sau fixă. Pentru a beneficia în continuare de serviciul adiţional, 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 la momentul închiderii sau portării serviciului de voce mobilă sau fixă.

3. Telefonul şi numărul de telefon al Clientului

3.1. Pentru a avea acces la serviciile Vodafone GSM/UMTS/LTE, Clientul va folosi numai terminale compatibile Vodafone GSM, UMTS (de generaţia a 3-a), respectiv LTE.

3.2. În cazul în care Clientul foloseşte telefoane mobile/terminale GSM/UMTS/LTE, altele decât cele comercializate de către Vodafone, Clientul îşi asumă întreaga responsabilitate pentru problemele de funcţionare ale serviciilor Vodafone datorate telefonului/terminalului utilizat. Vodafone nu răspunde pentru daune, oricare ar fi acestea, cu excepţia cazului prevăzut la **art.14**, pct.**14.1**
Clientului îi va fi repartizat un număr de telefon/mai multe numere de telefon - după cum este cazul (cu excepția cazului în care Clientul face o cerere de portare în Rețeua Vodafone, din Rețeaua altui operator), număr de telefon față de care Clientul va avea doar un drept de folosință (nu de proprietate) netransferabil. Aceste numere vor putea fi schimbate de Vodafone, pe baza unei notificări prealabile, în cazuri cu totul excepţionale, respectiv din raţiuni impuse de autorităţile competente și/sau de funcţionarea serviciului Vodafone. În aceste condiții, modificarea numerelor de telefon nu poate constitui motiv de încetare a Contractului din partea Clientului și nici nu-i conferă acestuia dreptul la despăgubiri. Numerele de telefon alocate Clientului nu pot face obiectul unei tranzacţii, nu pot fi vândute terţilor, cumpărate de la ţerti sau închiriate. Orice astfel de operaţiune se consideră fraudă, Vodafone

având dreptul de a retrage numerele respective de telefon, cât şi de a restricționa accesul la serviciile Vodafone, cu notificarea prealabilă a Clientului.

3.3. Echipamente

3.3.1. Vodafone se obligă să furnizeze Clientului Serviciile de Date şi Serviciile de Voce Fixă prin mijloacele de telecomunicaţie alocate, numite în continuare "Echipamentul". Serviciile de date mobile se furnizează prin intermediul terminalelor GSM/UMTS/LTE ale Clientului sau utilizând Echipamentul de transmisie date, prin Serviciul Vodafone Mobile Broadband şi Serviciile de BlackBerry.

3.3.2. Vodafone se obligă să informeze Clientul asupra modificărilor tehnice aduse Serviciilor de Date/Serviciilor de Voce fixă, modificări necesare asigurării parametrilor de calitate.

Modificările tehnice devin obligatorii pentru Client, din momentul comunicării lor. În caz contrar, Vodafone este absolvit de răspunderea pentru garantarea parametrilor de calitate.

3.3.3. Clientul înţelege că obţinerea permiselor, autorizaţiilor necesare instalării şi accesului la Echipamente/Servicii, împământarea şi alimentarea la reţeaua electrică a acestora la standardele stabilite mai jos sunt în sarcina Clientului şi sunt obligatorii şi prealabile conectării la Serviciile de Date fixe sau de Voce fixă – Direct Link sau Vodafone Office Link.

Priza de pământ indicată pentru realizarea împământării echipa-mentelor trebuie să aibă valoarea sub 4 Ω (conform standardelor în vigoare). Punctul indicat pentru legarea la priza de împământare trebuie să fie la o distanţă mai mică de 10 m de locul de amplasare al unităţilor de interior. Toate echipamentele legate prin cabluri electrice de echipamentul finanţat de Vodafone sau partenerii săi vor trebui conectate la aceeaşi priză de împământare. În cazul în care nu există priza de împământare a clădirii, Clientul poate executa o priză nouă cu condiţia ca aceasta să fie însoţită de un buletin de măsurători PRAM care să certifice încadrarea în standard (maximum 4 Ω).

Clientul va pune la dispoziţie un circuit de alimentare de 220V/c.a., la o distanţă mai mică de 5 m de locul de amplasare a unităţilor de interior. Circuitul de alimentare va fi protejat de un dispozitiv de siguranţă dimensionat corespunzător.

În situaţia în care aceste prevederi nu sunt respectate, echipamentul îşi pierde garanţia, iar Clientul îşi asumă răspunderea deteriorării ulterioare a echipamentului care va fi reparat contra cost.

3.3.4. Clientul se obligă să permită accesul la Echipament repre-zentanţilor Vodafone responsabili cu lucrările de instalare, testare, întreţinere şi reparaţii, desemnaţi de Vodafone, fără alte formalităţi.

3.3.5. Clientul nu are dreptul să efectueze lucrări de testare, întreţinere şi reparare a Echipamentelor, fără aprobarea Vodafone şi fără autorizarea prealabilă de către Vodafone a persoanelor calificate să execute aceste lucrări.

3.3.6. Dacă Clientul observă o Defecţiune a Echipamentului, se obligă să anunţe imediat Vodafone. Dacă Defecţiunea raportată de Client se dovedeşte a fi cauzată de intervenţia Neautorizată a Clientului sau de nerespectarea de către Client a altor clauze din prezentul Contract sau de acţiuni ale unor terţe părţi, Vodafone va factura Clientului costurile privind reparaţia Echipamentului sau contravaloarea echipamentului în cazul înlocuirii acestuia.

3.3.7. Vodafone pune la dispoziţia Clientului Echipamentele necesare conectării acestuia la reţeaua Vodafone, conform soluţiei tehnice agreate de părţi, iar Clientul plăteşte o chirie lunară.

La predarea Echipamentelor se va face un proces-verbal în care se vor menţiona data şi locul predării, precum şi starea tehnică a acestora. Procesul- verbal va fi semnat de către ambele părţi.

3.3.8. Obligaţiile Vodafone:

- să predea Echipamentele conform planului de instalare stabilit la data semnării contractului pentru servicii integrate şi la locul în care urmează să fie instalate;
- să instaleze Echipamentele;
- să efectueze toate reparaţiile, reviziile, controalele necesare bunei funcţionări a Echipamentelor.

3.3.9. Obligaţiile Clientului:

- să restituie, la încetarea contractului, Echipamentele, în bună stare, astfel cum erau în momentul predării, în caz contrar urmând să suporte valoarea echipamentelor;
- să nu subînchirieze, total sau parţial, Echipamentele;
- să răspundă pentru prejudiciile suferite de către terţi şi cauzate de Echipamentele instalate în spaţiul său;
- să suporte toate cheltuielile legate de predarea-primirea, instalarea, repararea şi alimentarea cu energie electrica a Echipamentelor;
- să obţină toate aprobările necesare instalării Echipamentelor în spaţiul său;
- să asigure securitatea Echipamentelor instalate.

3.3.10. În caz de distrugere/dispariţie, totală sau parţială, a Echipa-mentului, prezentul Contract nu încetează, Vodafone obligându-se să înlocuiască sau să repare Echipamentul respectiv. În cazul în care echipamentul a fost distrus/a dispărut din culpa clientului, Vodafone nu va efectua înlocuirea până când Clientul nu depune o garanţie al cărei cuantum nu poate depăşi valoarea Echipamentului prevăzută în Inventarul Echipamente Vodafone aflate în locaţiile Clientului. În acest sens, Vodafone nu poate fi făcut responsabil, în nici un fel, de nefuncţionarea serviciilor integrate. Partea vinovată va suporta contravaloarea Echipamentelor distruse sau dispărute, precum şi cheltuielile de instalare a acestora.

3.3.11. În cazul în care contractul încetează din culpa clientului, acesta va suporta cheltuielile de demontare a echipamentelor prevăzute în Anexa semnată de către Părţi.

3.3.12. Clientul confirmă şi înţelege că, pentru a garanta conectarea şi utilizarea corectă şi sigură a Serviciilor de date şi a Serviciilor de Voce Fixă pe toată durata Contractului, Echipamentul trebuie să se conformeze specificaţiilor stabilite în Lista de echipamente agreată, cu modificările ulterioare. Clientul înţelege şi este de acord că, în cazul în care Vodafone decide să modifice Echipamentul, Vodafone are dreptul să facă acest lucru. În cazul în care aceste modificări implică costuri suplimentare, acestea vor fi suportate de către Vodafone.

3.3.13. În cazul în care, pe durata prezentului Contract, Clientul foloseşte un echipament al său care se dovedeşte că nu corespunde specificaţiilor stabilite, cu modificările ulterioare prevăzute la Art. **3.3.12.** de mai sus, Vodafone are dreptul să ceară Clientului să-și înlocuiască sau să-și perfecţioneze echipamentul, după caz. Clientul are obligaţia de a se conforma acestei cerinţe în 45 de zile de la primirea notificării trimise de Vodafone în acest sens. În interiorul termenului stabilit de Vodafone pentru înlocuirea sau, după caz, perfecţionarea echipamentului său, ori în cazul în care Clientul nu respectă termenul respectiv, Clientul înţelege şi este de acord că Vodafone nu răspunde pentru eventualele întreruperi, întârzieri, disfuncţii apărute în furnizarea Serviciilor de Date sau a Serviciilor de Voce Fixă – Direct Link sau Vodafone Office Link sau pentru nerespectarea standardelor de calitate stabilite.

3.3.14. Conectarea la Serviciile de Date fixe sau la Serviciile de Voce fixă – Direct Link, în cazul în care această operaţie impune configurarea prealabilă a Echipamentului de către Vodafone, se realizează conform planului de instalare. În cazul în care soluţia tehnică de conectare la Serviciile de Date fixe sau la Serviciile de Voce fixă – Direct Link sau Vodafone Office Link de la locaţia Clientului presupune instalarea unor Echipamente suplimentare, Vodafone se obligă să comunice Clientului costurile şi taxele suplimentare aferente serviciilor speciale de instalare şi punere în funcţiune, prin modificarea Anexei semnate de către Părţi. Clientul îşi va da acordul în maxim 5 zile lucrătoare pentru instalarea Echipamentului suplimentar şi plata costurilor aferente instalării acestora.

3.3.15. În cazul în care soluţia tehnică de conectare la Serviciile de Date fixe sau la Serviciile de Voce fixă – Direct Link sau Vodafone Office Link se va stabili şi aplica, conform Art. **3.3.14.** de mai sus, după semnarea prezentului Contract, Părţile se obligă să redacteze şi să semneze Anexa în momentul în care serviciile de configurare şi instalare sunt recepţionate şi acceptate de Client.

3.3.16. Clientul se obligă să efectueze recepţia serviciilor de configurare şi instalare furnizate în maximum 10 zile lucrătoare de la instalarea efectivă a ultimului Echipament din fiecare fază de instalare. În cazul în care Clientul refuză nemotivat să semneze procesul verbal de recepţie şi acceptare a serviciilor de configurare şi instalare, serviciile vor fi considerate ca fiind acceptate tacit de Client, la expirarea termenului de 10 zile sus-menţionat.

3.3.17. În cazul în care în cadrul duratei minime contractuale Clientul dorește reamplasarea Serviciilor de Date Fixe sau Voce fixă – Direct Link sau Vodafone Office Link, acesta trebuie să trimită o solicitare în scris către Vodafone România cu cel puţin 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 locaţii în cadrul unui an contractual. Pentru mai mult de o solicitare de reamplasare pe an contractual a Serviciilor de Date Fixe sau Voce fixă – Direct Link sau 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 autorizaţi și se va efectua contra-cost. Termenul în care se face reamplasarea variază în funcţie de soluţia tehnică și implicaţiile acesteia (săpături, acorduri de obţinut de către client). Instalarea la noua locaţie (reamplasarea) se face numai în baza acordului de instalare obţinut de către client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistenţa unei soluţii tehnice prin care să se poată oferi serviciul la noua locaţie duce automat la anularea cererii de reamplasare. Obligaţia Vodafone pentru reamplasare este o obligaţie de diligenţe 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 situaţiile în care nu există soluţii tehnice de reamplasare și/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul înţelege și este de acord ca termenii și condiţiile contractului/actului semnat anterior formularii cererii de reamplasare rămân în vigoare până la finalul duratei minime contractuale, obligaţiile Clientului privind executarea contractului, plata taxelor aferente (lunare sau de reziliere) rămânând în vigoare.

3.4. Telefoanele comercializate de Vodafone sunt blocate în reţeaua Vodafone. Pentru telefoanele blocate în reţea, achiziţionate cu abonament Vodafone se percepe o taxă de deblocare care diferă în funcţie de momentul la care se face cererea de deblocare a telefonului (înainte de expirarea duratei minime contractuale sau după expirarea acesteia). Detalii privind costurile de deblocare precum și procedura de deblocare se regăsesc la adresa www.vodafone.ro. Pentru telefoanele achiziţionate independent de serviciile de comunicaţii Vodafone nu se percepe taxa de deblocare.

4. Tarifele Vodafone

4.1. Vodafone va oferi Clientului Servicii cu aplicarea planului de tarife Vodafone. Vodafone își rezervă dreptul de a introduce oricând, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, taxe şi tarife pentru oricare nou serviciu oferit Clientului. Abonamentele de voce mobilă includ doar minute naţionale, exceptând cazurile în care sunt menţionate expres în oferta comercială alte minute.
Planul de tarife şi modul de aplicare a acestora sunt prezentate în Contractul / Actul

adiţional / Anexa semnată de către Părţi. Planul tarifar lunar ales de către Client se menţine pe o durată minimă a contractului și nu poate fi schimbat în mod gratuit decât cu un alt plan tarifar lunar de o valoare mai mare. Tariful pentru serviciile de voce reprezintă contravaloarea convorbirilor iniţiate şi se calculează prin taxare la secundă cu excepţia primului minut de convorbire care se taxează prin rotunjire la un minut.

4.2. Tarifele și taxarea pentru serviciile de Internaţional sunt disponibile pe www.vodafone.ro. Pentru serviciile de Internaţional, în cazul în care Clientul optează pentru activarea opţiunii Vodafone Europa, Clientul va putea beneficia de tarife naţionale pentru apeluri internaţionale pentru destinaţiile către care se aplică tarifele și anume reţelele fixe, reţelele Vodafone și parteneri din Europa. Tarifele Vodafone Europa nu se aplică:

- apelurilor către alte destinaţii internaţionale – acestea vor fi taxate conform tarifelor de bază sau a celorlalte opţiuni de convorbiri internaţionale active;
- altor destinaţii mobile din Europa, pentru care se aplică tariful standard internaţional;
- reţelele Vodafone și parteneri din Europa conform informaţiilor actualizate pe www.vodafone.ro;
- numerelor portate din alte reţele în reţeaua Vodafone (pentru impedimente de ordin tehnic);
- apelurilor către numere speciale;
- apelurilor de date și fax;

Tarifele pentru serviciile Roaming vor fi facturate pe baza acordurilor de Roaming încheiate de Vodafone cu partenerii săi (operatorii din străinătate) şi comunicate de către aceştia la data emiterii facturii. Informaţii despre parteneri, tarife şi taxarea apelurilor din Roaming sunt disponibile pe www.vodafone.ro şi în magazinele Vodafone.

4.3. Pentru serviciile de Roaming se vor aplica automat tarifele standard în roaming disponibile pe www.vodafone.ro/roaming, dacă 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 fără modificarea cuantumului abonamentului, cu proratarea beneficiilor din oferta alternativă, cu aplicarea tarifelor standard de roaming de la momentul activării acestora.

4.4. Clientul se obligă să plătească preţul serviciilor Vodafone furnizate, incluzând tariful lunar, taxa de abonament precum şi orice alte taxe necesare accesului la serviciile solicitate sau la schimbarea opţiunii iniţiale, la schimbarea SIM-ului, la schimbarea numărului de telefon, la solicitarea facturii detaliate, sau transmiterea acesteia pe CD (valabil numai pentru clienţii persoane juridice), transmiterea duplicatului facturii, pe parcursul executării contractului conform detalierii din Contract sau celei disponibile pe www.vodafone.ro

C2 General

4.5. Preţul serviciilor Vodafone este stabilit în EURO, la care se adaugă valoarea TVA aplicabilă la data facturării. Plata serviciilor se va efectua de către Client, în lei, la cursul de schimb menţionat pe factură care reprezintă cursul de schimb al BNR de la data emiterii facturii. Sumele neplătite la termenul prevăzut în factură se vor plăti cu aplicarea condiţiilor descrise la art. **6** din prezentul contract. Vodafone va putea modifica oricând preţul serviciilor Vodafone, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, făcând publice aceste modificări cu cel puţin 30 de zile înainte.

5. Plata

5.1. Plata

5.1.1. Clientul va primi factura prin poştă. Părţile pot conveni ca factura să fie comunicată / disponibilă prin aplicaţia MyVodafone şi valoarea facturii să fie comunicată prin e-mail Clientului, în cazul în care Clientul solicită această opţiune. În această situaţie, factura comunicată disponibilă prin aplicaţia MyVodafone are valoare de factură fiscală.
5.1.2. 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 preţul de 3 Euro la care se adaugă TVA pentru fiecare factură individualizată solicitată.
5.1.3. Data plăţii se consideră data la care Clientul efectuează plata.

5.1.4. Fiecare factură va conţine informaţii despre perioada facturată. Pentru factura detaliată, Clientul se obligă să plătească taxa stabilită de Vodafone, disponibilă pe www.vodafone.ro.
Prima factură va acoperi serviciile furnizate Clientului în perioada dintre data activării şi prima zi a ciclului de facturare.

5.1.5. Clientul va plăti serviciile facturate la data scadenţei stabilită în fiecare factură sau în avans (în situaţiile prevăzute la alin. **2.2** şi **2.3**). Data scadenţei înseamnă o perioadă de 14 zile de la data emiterii facturii.

5.1.6. Modalităţi de plată a facturii
Factura se poate achita prin următoarele mijloace de plată: numerar, card bancar, transfer bancar, inclusiv direct debit sau prin Internet. Informaţii 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 a unui comision de plată/transfer.

5.2. Comunicarea facturii

5.2.1. Comunicarea facturii în aplicaţia MyVodafone

5.2.1.1. Dacă documentaţia contractuală a Clientului stipulează că acesta s-a abonat la serviciul de factură electronică sau Clientul a optat ulterior încheierii contractului pentru acest serviciu, Clientul nu va primi factura în formă fizică, prin poștă. Clientul înţelege că este în sarcina sa să își creeze un cont MyVodafone de pe www.myvodafone.ro şi că fără acest cont nu putea vizualiza factura electronică. Vodafone va emite Clientului o solicitare de plată lunară, pe care o va pune la dispoziţia Clientului online, la www.vodafone.ro, iar Vodafone va anunţa prin e-mail Clientul atunci când o nouă solicitare de plată este disponibilă.

5.2.1.2. 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 timp de 6 luni.

5.2.1.3. Obligaţia de plată a Clientului este independentă de accesarea sau nu a contului. Chiar şi în situaţia în care contul este inactiv, factura se consideră primită şi suma facturată este datorată.

5.2.1.4. În fiecare lună, Clientul va primi prin e-mail un rezumat al facturii sale. Accesul la internet nu face parte din acest Contract.

5.2.1.5. Clientul poate reveni la facturile pe suport de hârtie,în orice moment. Vodafone îşi rezervă dreptul de a introduce o taxă pentru facturile pe hârtie. Renunţarea la facturile electronice nu afectează contractul.

5.2.2. În cazul în care Clientul a optat pentru transmiterea facturii prin poștă, aceasta se va transmite prin poştă, la adresa specificată în contract. Dacă factura nu ajunge la Client, acesta se obligă să o achite în termen de 14 zile de la expirarea perioadei de facturare lunară calculată de la data activării serviciului.

6. Întârzieri la efectuarea plăţii

6.1. Pentru facturile neplătite la termen, Clientul va plăti penalităţi de întârziere în decontare de 0,5%/zi, cu titlu de daune moratorii până la plata întregii sume. Orice sumă neplatită la timp va fi platită de Client în Lei, conform art. **4.5** de mai sus. Totalul penalităţilor de întârziere în decontare poate depăşi cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

6.2. Suspendarea Serviciului

Vodafone poate suspenda serviciul din motive imputabile Clientului, în următoarele

situaţii exemplificative şi nu limitative: în cazul în care Clientul nu plăteşte la termen suma facturată atat pentru Serviciile furnizate, cât și pentru echipamentele achiziţionate (telefoane, accesorii, centrale, laptop-uri, tablete etc.) în situaţiile specificate la art. **2.2.** și art. **2.3**. Suspendarea serviciului în baza motivelor arătate mai sus se face întotdeauna cu anunţarea Clientului prin apel direct sau SMS, cu privire la suspendare şi cu privire la data facturării, suma de plată şi data scadenţei.

6.3. Pentru lipsa de credibilitate a Clientului, ca urmare a cazurilor de mai sus, Vodafone poate aplica suspendarea serviciului pentru toate cartelele SIM şi Serviciile activate în contul aceluiaşi Client, chiar dacă întârzierea la plată a intervenit doar pentru o singură cartelă SIM, un singur echipament achiziţionat (telefoane, accesorii, centrale, laptop-uri, tablete etc.) sau doar pentru un singur Serviciu oferit de Vodafone.

7. Pierderea/distrugerea cartelei sim sau a echipamentului terminal

7.1. În cazul furtului, pierderii sau deteriorării cartelei SIM/Echipamentului Terminal în care există o cartelă SIM, Clientul are obligaţia de a anunţa de îndată Vodafone. Vodafone va restricţiona imediat cartela SIM. Clientul are obligaţia de a face dovada plângerii la Poliţie despre această situaţie, în termen de maxim 15 zile de la data furtului. Obligaţia Clientului de a plăti taxa lunară de abonament se suspendă pe o perioadă de maxim 30 de zile de la data la care transmite Vodafone dovada plângerii la Poliţie. Clientul se obligă să plătească toate taxele și tarifele aferente lunii/lunilor respective până la momentul notificării furtului cartelei SIM/Echipamentului Terminal precum și după expirarea perioadei de 30 de zile.
7.2. În cazul pierderii cartelei SIM/Echipamentului Terminal, Clientul are obligaţia de a anunţa de îndată Vodafone despre această situaţie. Vodafone va confirma primirea acestei informaţii și va restricţiona imediat cartela SIM. În perioada în care cartela SIM este restricţionată, obligaţia Clientului de a plăti taxa lunară de abonament nu se suspendă.
7.3. În cazul în care Clientul nu anunţă pierderea sau furtul cartelei sau în cazul în care nu cere ca aceasta să fie restricţionată, Clientul va fi exclusiv răspunzător de efectele folosirii de către un terţ a cartelei SIM pierdute sau furate.
7.4. În situaţiile de furt sau pierdere a cartelei SIM/Echipamentului Terminal, Clientul va putea beneficia de Servicii după ce va solicita înlocuirea cartelei SIM. Informaţii privind înlocuirea cartelei SIM se găsesc pe www.vodafone.ro și/sau în magazinele Vodafone.

8. Cesiune

(1) Vodafone are dreptul să transfere integral sau parţial drepturile şi obligaţiile sale unei terţe părţi, cu notificarea Clientului, dar fără a solicita consimţământul acestuia şi fără ca acesta să aibă dreptul la compensaţii de orice natură. Vodafone se va asigura ca această cesionare să nu afecteze negativ drepturile şi obligaţiile Clientului prevăzute în prezentul Contract.
(2) Clientul poate să transfere drepturile şi obligaţiile sale din prezentul Contract, exceptând punctele de loialitate și oferta promotională, numai cu acordul scris al Vodafone şi numai prin semnarea contractului tip de cesiune pus la dispoziţia Clienţilor de Vodafone. Cesiunea produce efecte atât între părţi, cât şi faţă de Vodafone numai după exprimarea în scris de către Vodafone a acordului asupra cesiunii. Acordul Vodafone în ceea ce priveşte cesiunea contractului este dat sub condiţia rezolutorie, constând în neplata ultimei facturi emise înainte de data transferului precum și a serviciilor utilizate de la data ultimei facturi și data transferului, netransmiterea documentaţiei de către Clientul care preia și plata garanţiilor solicitate conform prezentului Contract, apariţia unor date noi faţă de data acordului, referitoare la identitatea Părţilor sau a calităţii reprezentanţilor acestora precum și plata de către Clientul care preia, a facturilor proprii la zi, în cazul în care este Client existent. În cazul îndeplinirii condiţiei rezolutorii, atât acordul Vodafone cu privire la cesiune, cât şi contractul de cesiune vor fi lipsite de efecte retroactive. În consecinţă, Contractul cu Vodafone va continua cu cedentul. Contractul de cesiune se anulează de drept în termen de maxim 30 de zile în cazul în care nu se respectă condiţia rezolutorie menţionată mai sus.
(3) Cesiunea cu titlu oneros a oricăror dintre drepturile acordate prin Contract Clientului sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de folosinţă a Abonamentului ori a altor drepturi rezultând din Contract se consideră Fraudă din partea Clientului.
(4) În cazul Cesiunii Contractului, Clientul care preia Contractul (Noul Titular) înţelege că preia drepturile şi obligaţiile Clientului care a transferat (Titular Actual), exceptând punctele de loialitate acumulate înainte de data cesiunii și oferta promotională, se obligă să plătească taxa de 0,5 Euro plus TVA, în vigoare la momentul autentificării TGC, sau taxa în vigoare la momentul preluării contractului, disponibilă pe www.vodafone.ro.

9. Încetarea contractului

9.1. Clientul poate solicita încetarea prezentului contract printr-o notificare adresată Vodafone, cu 30 de zile înainte de data la care doreşte încetarea contractului. Notificarea trebuie să ia forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire. Încetarea contractului şi dezactivarea cartelei SIM/ Serviciului se vor produce de la data la care există dovada plăţii tuturor datoriilor către Vodafone, precum şi a taxei

de reziliere a contractului înainte de termen (dacă este cazul). Clientul poate opta pentru transfer de responsabilitate în condiţiile prevăzute în acordul de transfer de responsabilitate. Clientul ia cunoştinţă că transferul de responsabilitate poate opera doar în cazul în care datoriile Clientului sunt achitate la zi şi viitorul Client îndeplineşte la rândul său condiţiile impuse de către Vodafone.

9.2. Vodafone poate înceta prezentul contract din motive imputabile clientului cu o notificare scrisă adresată cu 15 zile înainte de data încetării, în următoarele cazuri:

(1) Clientul nu-şi respectă obligaţia de plată a sumelor datorate;

(2) falimentul sau începerea procedurii de reorganizare sau lichidare împotriva Clientului, cu excepţia Clientului care este consumator captiv;

(3) pierderea credibilităţii Clientului în cazul întârzierilor repetate la plata facturilor;

(4) Clientul foloseşte în reţeaua GSM/UMTS/LTE telefoane mobile GSM/UMTS/LTE care nu sunt conforme cu prevederile legale privind introducerea pe piaţă, libera circulaţie şi punerea în funcţiune pe teritoriul României a echipamentelor radio şi a echipamentelor terminale de telecomunicaţii;

(5) Clientul revinde serviciile furnizate de Vodafone sau încalcă prevederile art.**11.1** şi art.**11.2**;

(6) Clientul foloseşte serviciile GSM/UMTS/LTE în mod abuziv, pentru şicanarea altor Clienţi Vodafone, terţe persoane sau a angajaţilor Vodafone S.A.;

(7) insolvenţa

(8) Clientul nu-şi respectă obligaţiile din prezentul contract;

(9) Clientul nu transmite sau depune la Vodafone, în termen de 30 de zile de la data semnării contractului, documentele necesare încheierii contractului şi/sau depozitul de garanţie solicitate de către Vodafone;

(10) dacă se constată ulterior că documentele prezentate în vederea încheierii contractului au fost expirate sau false;

(11) utilizatorul efectiv nu are la cunoştinţă datele de identificare ale titularului de contract.

Încetarea contractului în cazurile enumerate la pct. **9.2** se va produce de plin drept, fără intervenţia instanţei judecătoreşti competente, de la data constatării de către Vodafone a oricăruia dintre cazuri, fără drept la compensaţie sau despăgubiri.

9.3. (1) În situaţia portării numerelor, Contractul încheiat între furnizorul donor și Client cu privire la furnizarea serviciilor prin intermediul numărului portat înceteaza în momentul finalizării procesului de portare.

(2) Prevederile alin. (1) nu aduc atingere obligaţiilor 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 şi taxele şi tarifele lunare datorate înainte de încetarea contractului, inclusiv orice sumă datorată potrivit art. **10** şi 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 garanţie, mai puţin pe acelea pe care Clientul le datorează către Vodafone.

10.3. 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, plătibilă în lei la cursul oficial al BNR de la data emiterii facturii. Această taxă este detaliată mai jos.

10.3.1. Taxa de reziliere se calculează având la bază următoarele criterii: valoarea lunară a serviciului contractat de Client (cu extraopțiuni incluse), precum şi numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale.

10.3.2. Astfel, modalitatea de calcul a taxei de reziliere este următoarea:

Taxă de reziliere calculată pentru fiecare cartelă SIM sau serviciu = (A X B) + C
A = valoarea lunară a serviciului (cu extraopțiuni incluse, dacă este cazul);
B = numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale;
C = taxă fixă detaliată în tabelul de mai jos, în situaţia în care Clientul a beneficiat de terminal şi/sau echipament la preţ subvenţionat:

Valoarea lunară a serviciului (cu extraopțiuni incluse, dacă este cazul)	Taxă fixă
0 - 30 euro	100 euro
30,01 - 50 euro	150 euro
Peste 50 euro	200 euro

*În situaţia în care Clientul nu a beneficiat de terminal şi/sau echipament la preţ subvenţionat, nu se percepe taxa fixă.

10.3.3. În cazul în care Clientul a achiziţionat la activare terminale în rate, acesta va achita, într-o singură tranșă, la încetarea prezentului contract înainte de expirarea duratei minime contractuale, suplimentar taxei calculate conform articolelor de mai sus, contravaloarea ratelor neplătite rămase până la expirarea duratei minime contractuale.

11. Abuzul şi utilizarea inadecvată a produselor şi serviciilor Vodafone

11.1. Serviciile Vodafone sunt destinate utilizării de către Client, în calitatea sa de utilizator final, pentru nevoi proprii şi nu cu scopul de a obţine profit. Utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Vodafone în vederea: intermedierii şi/ sau transferului de convorbiri telefonice şi/sau date, în reţeaua Vodafone şi/ sau în alte reţele; testării unor echipamente; intermedierii şi/sau transferului de convorbiri telefonice folosind ca mediu de propagare internetul (VOIP); recomercializării serviciului Vodafone către terţi furnizori este considerată o utilizare abuzivă şi nu este permisă în baza prezentului contract. În cazul unor Folosiri Abuzive ale Serviciilor Integrate, întreprinse de la sau către portul Clientului, care pun în pericol funcţionarea reţelei Vodafone, Vodafone are dreptul să suspende furnizarea Serviciilor către Client în baza prezentului Contract, până la încetarea acestora. Vodafone se obligă să notifice Clientului suspendarea temporară a Serviciilor. Părţile sunt de acord că Vodafone are dreptul să decidă când Folosirea Abuzivă a Seviciilor pune în pericol funcţionarea reţelei Vodafone. La cererea expresă a Clientului, Vodafone va comunica acestuia motivele deciziei respective.

Clientul se obligă să nu expedieze mesaje scrise, să nu iniţieze apeluri sau să utilizeze date mobile cu ajutorul unor sisteme automate în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a serviciilor furnizate de către Vodafone România. Orice utilizare a serviciilor Vodafone România în alte scopuri decât efectuarea şi primirea de apeluri/SMS/MMS/apeluri video directe între utilizatorii finali este strict interzisă. În plus, pentru serviciile Vodafone oferite prin abonamentele nelimitate se consideră, de exemplu, dar nelimitat la utilizare abuzivă, dacă este indeplinită oricare dintre următoarele condiţii:

- Traficul de voce/SMS către alţi operatori depăşeşte 60% din traficul total de voce/SMS efectuat;
- Traficul de voce/SMS către alţi operatori este de minim 2 ori mai mare decât traficul de voce/SMS primit de la ceilalţi operatori;
- Traficul de voce/SMS în reţea sau către alţi operatori depăşeşte 4000 min/SMS pe lună facturată.

11.2. Utilizarea cartelelor SIM/Serviciilor Vodafone în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Clientului în calitate de utilizator final este permisă numai cu acordul expres prealabil şi exprimat în scris al Vodafone şi cu aplicarea tarifelor corespunzătoare unei asemenea utilizări.

11.3. Încălcarea de către Client a obligaţiilor prevăzute la art. **11.1** şi/sau art.**11.2** constituie o fraudă, o încălcare a "bunelor practici" în domeniu şi atrage de drept răspunderea indivizibilă a acestuia pentru toate contractele de servicii Vodafone şi întreaga perioadă de utilizare, indiferent pentru care SIM/ Serviciu a fost constatată

fraudă. De la data constatării fraudei, Vodafone are dreptul de a: (1) retrage unilateral orice formă de discount; şi/sau (2) suspenda/ restricţiona toate serviciile Vodafone; sau (3) rezilia toate contractele pentru serviciile Vodafone. Vodafone este îndreptăţit, de asemenea, la plata unor despăgubiri în suma de 3.500 EUR/lună de utilizare/SIM/ serviciu ce vor fi reţinute automat de către Vodafone din orice sume plătite în avans de către Client, indiferent de contractul în baza căruia au fost plătite.

11.4. Orice încercare de accesare a datelor personale ale altui utilizator, de modificare a conţinutului secţiunii www.vodafone.ro/factura-și-servicii sau de obstrucţionare a funcţionării normale a serverului care deserveşte acest site se consideră drept o încercare de utilizare frauduloasă a site-ului şi duce la iniţierea procedurii de cercetare penală împotriva persoanei (persoanelor) vinovate de astfel de faptă.

11.5. Clientul este răspunzator de intervenţiile pe care le face în reţeaua proprie și de echipamentele instalate de către acesta (Local Area Network, centrala PABX, partea de configurare și protecţie a reţelei/centralei PABX etc.). Vodafone România își asumă răspunderea doar pentru Serviciile şi Echipamentele furnizate de aceasta. Vodafone România nu își asumă răspunderea pentru defecţiunile survenite în Serviciile şi Echipamentele furnizate din cauza intervenţiilor pe care le face Clientul în reţeaua proprie (Local Area Network) sau a echipamentelor din Local Area Network (de exemplu: cablare, switch-uri, reţea calculatoare, centrala PABX, partea de configurare și protecţie a reţelei/centralei PABX etc.).

12. Forţa majoră

Forţa majoră apără de răspundere partea care o invocă. Prin caz de forţă majoră se înţeleg împrejurările care au intervenit după încheierea contractului, ca urmare a unor evenimente extraordinare, neprevăzute şi inevitabile pentru una dintre părţi, cum ar fi, dar nelimitat: stare de război, stare de necesitate, embargou, legi, regulamente, decizii sau directive ale oricărui guvern cu jurisdicţie competentă în probleme legate de acest contract, orice act sau situaţie dincolo de controlul rezonabil al părţilor recunoscut de lege ca fiind un caz de forţă majoră. Partea care invocă forţa majoră va comunica în scris, în termen de maxim 5 zile, celeilalte părţi, dovada intervenirii şi încetării cazului de forţă majoră.

13. Modificări

13.1. Vodafone îşi rezervă dreptul de a modifica termenii şi condiţiile prezentului contract, informând de îndată Clientul despre aceste modificări. De asemenea, Clientul va fi informat de aceste modificări cu cel puţin 30 de zile înainte de operarea modificării.

13.2. În cazul modificării unilaterale a prezentului contract de către Vodafone, Clientul are dreptul de denunţare unilaterală a contractului, în baza unei notificări scrise, fără plata niciunor penalităţi sau despăgubiri. Notificarea scrisă va fi trimisă de Client, în termen de 30 zile de la primirea informaţiilor de la Vodafone legate de modificarea unilaterală a contractului. Clientul trebuie să-și exercite cu bună-credinţă dreptul de denunţare unilaterală a contractului (de exemplu, Clientul nu poate denunţa contractul fără plata de penalităţi sau despăgubiri în cazul în care modificările sunt în favoarea sa sau interesele sale economice nu sunt afectate).

13.3. Clientul se obligă să comunice de îndată Vodafone, în scris, orice modificare privind datele de identificare ale Clientului respectiv, denumire, adresă sediu sau adresă de facturare, domeniu de activitate, solvabilitate, formă juridică şi, dacă este cazul, cesiuni şi transferuri, persoana responsabilă să semneze contractul Vodafone/ acte adiţionale de prelungire/activarea de noi servicii/transfer de responsabilitate/ renunţare la abonamente sau la anumite servicii, astfel încât acestea să fie exacte şi actualizate. Aceste modificări devin opozabile Vodafone de la data comunicării. În caz contrar, Vodafone nu îşi asumă răspunderea pentru acte sau fapte realizate de persoane neîndreptăţite să-i reprezinte pe Clienţii Vodafone şi nici pentru exactitatea datelor cu caracter personal/datelor neactualizate de către Client.

13.4. Orice modificare a opţiunilor Clientului exprimată la Secţiunea “Acordul Clientului” va fi prelucrată de către Vodafone în termen de maximum 7 zile de la data la care Clientul comunică modificarea Vodafone.

13.5. În cazul în care Clientul solicită modificarea unor servicii (inclusiv extraopțiunile aferente) ce fac obiectul contractului cu alte servicii din aceeaşi 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 diferenţa dintre valoarea abonamentului de servicii ales iniţial şi valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, înmulţită cu numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale. În cazul în care modificarea solicitată de Client are ca obiect servicii din aceeaşi categorie, dar de valoare superioară, modificarea se va realiza gratuit.

14. Răspunderea Vodafone

14.1. Indisponibilitatea Serviciului

În cazul în care Clientul nu va putea folosi serviciile Vodafone datorită unor defecţiuni în sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone, la solicitarea Clientului, taxa lunară de abonament va fi redusă proporţional cu perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii, cu titlu de despăgubiri. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenţia în factura din luna imediat următoare perioadei de nefuncţionare. Cu excepţia celor

prevăzute mai sus, Vodafone nu răspunde pentru daune, oricare ar fi acestea, a căror existenţă Clientul ar pune-o pe seama nefuncţionării serviciului telefonic.

14.2. Limitarea obligaţiei

Obligaţiile Vodafone de a furniza Servicii se limitează la cele prevăzute în prezentul contract, excepţie făcând cazul în care există dispoziţii şi cerinţe speciale prevăzute de legea română.

Vodafone nu va fi răspunzător faţă de Client, utilizator sau terţe persoane pentru nicio daună, pierdere de profit, beneficii nerealizate, ratarea unor ocazii de afaceri sau alte pierderi suferite de Client rezultate direct sau indirect din folosirea necorespunzătoare a serviciilor şi echipamentelor de comunicaţii, nefuncţionarea serviciului din motive de ordin tehnic şi/sau din acţiunea unor terţi.

14.3. Vodafone nu răspunde de nicio daună directă sau indirectă cauzată Abonatului de indisponibilitatea sau de funcţionarea defectuoasă a Serviciului. Vodafone îşi declină orice răspundere pentru (1) erori cauzate de soft, defecţiuni de reţea, modificarea şi/sau de-securizarea oricăreia din informaţiile care tranzitează alte sisteme decât sistemul Vodafone, sau erori cauzate de defecţiuni în reţelele unor terţi operatori; (2) utilizarea frauduloasă a reţelei de către Abonat, în sensul alineatului **11.4** de mai sus.

14.4 Vodafone nu se face răspunzătoare de încălcarea obligaţiei de a furniza Serviciile Integrate la timp şi la standardele de calitate garantate prin acest Contract, în următoarele cazuri:

(i) executarea lucrărilor de întreţinere şi/sau reparaţii planificate şi anunţate Clientului, cu 24 de ore înainte sau lucrările de întreţinere/reparaţii care se pot efectua în orice zi, în intervalul 1:00 A.M.- 6:00 A.M., care nu presupun notificarea prealabilă a Clientului;

(ii) forţa majoră;

(iii) Clientul refuză sau nu permite accesul reprezentanţilor Vodafone la Echipament, la cererea Vodafone;

(iv) executarea de teste la cererea expresă a Clientului, în condiţiile în care Clientul nu a raportat vreo întrerupere sau o defecţiune a Serviciilor;

(v) întreruperile sau funcţionarea în afara parametrilor de calitate, cauzate de defectarea echipamentului, dacă echipamentul nu mai corespunde standardelor de calitate şi performanţă stabilite în lista de echipamente agreată;

(vi) intervenţii neautorizate asupra Echipamentului său, după caz, a echipamentului suplimentar;

(vii) folosirea neautorizată sau abuzivă de către Client a Serviciilor;

(viii) suspendarea de către Vodafone a Serviciilor de Voce sau a Serviciilor de Date, în condiţiile stabilite în prezentul Contract;

(ix) erorile datorate aplicaţiei soft utilizată de Client la transferarea informaţiilor şi/ sau încălcarea securităţii datelor transmise prin alte sisteme, care nu au legătură cu reţeaua de transmisie de date a Vodafone;

(x) nerespectarea de către Client a aspectelor solicitate la instalarea echipamentului;

(xi) reprezentantul Vodafone nu a validat compatibilitatea reţelei IT a Clientului cu serviciul „BlackBerry Enterprise";

(xii) nu au fost respectate instrucţiunile de instalare şi administrare ale aplicaţiei „BlackBerry Enterprise Server" de către Client, prevăzute în ghidul de utilizare al aplicaţiei.

15. Răspunderea Clientului

15.1. Clientul răspunde pentru:

- neplata/întârzierea la plată a serviciilor prestate aşa cum sunt descrise la art. **5.6** şi **10** din prezentul contract;
- folosirea abuzivă şi inadecvată, frauduloasă a Serviciului, contrar scopului şi obiectului contractului, astfel cum este menţionat la art. **11**.
- eventualele pagube sau daune suferite de Vodafone, pricinuite de neglijenţa Clientului sau de Folosirea Abuzivă de către Client a Serviciilor Integrate sau a Echipamentului procurat sau, după caz, recomandat de Vodafone.

16. Confidenţialitate şi Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal

16.1. Vodafone asigură, în condiţiile legii, păstrarea confidenţialităţii datelor cu caracter personal ale Clientului şi respectarea dreptului acestuia la protecţia vieţii private, în privinţa prelucrării datelor cu caracter personal ale Clientului. Această obligaţie nu se aplică în cazul informaţiilor dezvăluite deliberat de către Abonat unor părţi terţe.

16.2. Prelucrarea datelor cu caracter personal

Vodafone prelucrează datele personale ale Clientului, în temeiul legii, cu bună-credinţă, în scopuri legitime, pentru încheierea şi executarea contractului de servicii Vodafone, respectiv pentru furnizarea serviciilor Vodafone şi/ sau a extraopţiunilor alese de către Client furnizate de terţi parteneri prin intermediul Vodafone. Prelucrarea înseamnă utilizarea, stocarea, afişarea, copierea, transmiterea, interpretarea, editarea şi/sau distribuirea de informaţii către servere locale şi/sau internaţionale. În conformitate cu dispoziţiile legii privind protecţia datelor personale, Clientul este de acord, explicit şi fără echivoc, ca Vodafone să folosească datele cu caracter personal, pe care Clientul le furnizează la încheierea prezentului contract, pe teritoriul României, să le transfere în străinătate, către Vodafone Group Plc., către

alţi distribuitori şi contractori locali şi transfrontalieri cu care Vodafone este în relaţii contractuale, pentru realizarea obiectului acestui contract.

Clientul înţelege şi este de acord că manifestarea dreptului său de opoziţie este echivalent cu imposibilitatea prestării serviciului de către Vodafone. Mai exact, în momentul în care Vodafone primeşte cerere scrisă prin care Clientul se opune ca datele care-l vizează să facă obiectul unei prelucrări sau să fie transferate în străinătate ori dezvăluite către terţe părţi, Vodafone este îndreptăţit să înceteze a mai presta serviciul de comunicaţii electronice în baza prezentului contract.

Prin utilizarea serviciilor, Clientul îşi exprimă acordul ca datele sale de trafic şi datele de localizare să fie prelucrate de către Vodafone şi Vodafone Group Plc. în scopuri legate de furnizarea serviciilor de comunicaţii electronice, pe toată perioada contractuală. Pentru aceste situaţii clientul va semna un acord separat. Refuzul Clientului faţă de prelucrarea acestor date echivalează cu imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicaţii electronice şi exonerează Vodafone de orice răspundere în acest sens.

În cazul în care Clientul şi-a dat consimţământul să primească informaţii de marketing, Vodafone, sau companiile Grupului Vodafone, va/vor utiliza

datele cu caracter personal pe care clientul le furnizează Vodafone împreună cu alte informaţii inclusiv date de localizare orice date prelucrate într-o reţea de comunicaţii electronice, care indică poziţia geografică a echipamentului terminal al utilizatorului unui serviciu de comunicaţii electronice destinat publicului preferinţele legate de utilizarea web-ului şi preferinţele de cumpărare ale clientului.

16.3. Drepturile persoanei vizate

- drepturile prevăzute de Legea 677/2001 şi legea 506/2004, şi anume:
- dreptul de acces la date - orice persoană vizată are dreptul de a obţine, la cerere şi în mod gratuit pentru o solicitare pe an, confirmarea faptului că datele care o privesc sunt sau nu prelucrate de operator;
- dreptul de intervenţie asupra datelor - orice persoană vizată are dreptul de a solicita, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată şi semnată, rectificarea, actualizarea, blocarea sau ştergerea datelor a căror prelucrare nu este conformă legii, în special a datelor incomplete sau inexacte;
- dreptul de opoziţie - persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată şi semnată, din motive întemeiate şi legitime, ca datele care o vizează să facă obiectul unor prelucrări sau să fie dezvăluite unor terţi;
- dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale şi dreptul de a se adresa justiţiei, fără a aduce atingere posibilităţii de a se adresa cu plângere autorităţii de supraveghere în domeniu;

- dreptul de a merge în instanţă şi a cere daune pentru încălcarea drepturilor în baza Legii 677/2001;
- persoana în cauză poate cere, gratuit, în scris, în orice moment, ca datele sale personale să nu mai fie procesate.
- dreptul de a cere Vodafone să înceteze să mai trimită clientului mesaje promoţionale şi procesarea datelor de localizare, printr-o cerere formulată în scris şi comunicată către Vodafone prin confirmare de primire sau sunând la Serviciul de Informaţii pentru clienţi sau la nr. de telefon *567. Clientul va fi informat în legătură cu efectuarea schimbărilor în opţiunile sale privind datele sale personale, în termen de 15 zile de la data comunicării schimbărilor respective către Vodafone.

16.4. Pentru ofertele personalizate de care beneficiază persoanele juridice, părţile se obligă să păstreze confidenţialitatea şi să nu dezvăluie nicio informaţie care a fost transmisă în cadrul ofertei personalizate, în scopul executării Contractului între părţi, cu excepţia:

(i) informaţiilor care sunt sau devin publice, din cauze neimputabile celeilalte părţi;

(ii) informaţiile a căror dezvăluire este impusă de lege, proceduri judiciare sau reglementări sau de necesitatea de a soluţiona un litigiu născut din / sau legat de prezentul Contract.

Secţiunea 2 – Servicii Vodafone Suplimentare

17. Contul MyVodafone

17.1. Clientul înţelege că este în sarcina sa să își creeze un cont MyVodafone de pe www.myvodafone.ro şi că fără acest cont nu va putea vizualiza factura electronică dacă a optat pentru acest serviciu și nu va beneficia de serviciile descrise mai jos. Abonat înseamnă orice persoană fizică sau juridică care are unul sau mai multe contracte semnate cu Vodafone pentru furnizarea de servicii de Postpaid, voce sau date mobile, şi/sau orice persoană care foloseşte efectiv serviciile Vodafone fără a avea o relaţie contractuală cu Vodafone. Reprezentanţii legali ai Abonatului persoană juridică vor asigura utilizarea Serviciului de către un Administrator autorizat de reprezentanţii respectivi să reprezinte Clientul în toate operaţiunile efectuate cu Vodafone prin intermediul Serviciului. Abonatul se consideră obligat şi 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 şi utilizarea Serviciului, şi numai dacă Abonatul este persoană juridică.

17.2. Descrierea Serviciului

17.2.1. Serviciul permite Abonatului accesul prin internet la informaţii privitoare la serviciile deja cumpărate de la Vodafone, inclusiv, dar nu limitat la, informaţii despre Abonat sau vizualizarea soldului. Abonatul are posibilitatea de a opta online pentru cumpărarea de servicii sau pentru modificarea serviciilor/ opţiunilor deja contractate. De asemenea, Abonatul poate cumpăra produse şi servicii prin intermediul Magazinului Online Vodafone. Tranzacţiile efectuate prin Online Shop depind de acceptarea înainte de efectuarea tranzacţiei a Clauzelor şi Condiţiilor de furnizare a acestui serviciu.

17.2.2. Vodafone va pune la dispoziţie Serviciul doar la adresa de internet www.vodafone.ro. Serviciile pot fi accesate doar printr-un link internet şi cu ajutorul unui program de navigare pe internet. Cerinţele tehnice de bază pentru furnizarea corespunzătoare a Serviciului includ un PC echipat cu conexiune internet şi cu unul din următoarele softuri de navigare: Microsoft Internet Explorer (versiunea 6.0 sau 7.0), Firefox (versiunea 1.5 sau 2.0), Opera (versiunea 9.25) ori Safari (versiunea 3.11).

17.2.3. Clientul poate primi un mesaj email cu menţionarea linkului de acess şi îşi poate activa contul. Separat, Vodafone va trimite parola iniţială prin SMS. Clientul îşi va activa contul cât mai repede posibil.

17.2.4. Vodafone va acorda utilizatorului doar acces limitat în interes personal la acest site şi nu garantează utilizatorului dreptul de a descărca sau modifica, reproduce,

copia, vinde/revinde sau opera în niciun fel acest site sau părţi din acesta în scopuri comerciale sau contrare intereselor Vodafone.Abonatul înţelege şi este de acord că Vodafone poate să refuze cererea de înregistrare a Abonatului, dacă se constată că Abonatul a furnizat informaţii false sau a utilizat serviciile contrar practicii curente în vigoare.

17.3. Detalii personale

Drepturile şi obligaţiile pe care Clientul şi le asumă prin înregistrarea sa pe acest site nu se cesionează altor persoane. În caz contrar, Abonatul 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 abonaţilor.

17.4. Drepturile şi obligaţiile Vodafone

17.4.1. Vodafone nu răspunde de securitatea comunicaţiilor şi de integritatea informaţiilor de pe internet.

17.4.2. Vodafone îşi rezervă dreptul să şteargă sau să modifice oricare din informaţiile introduse de Abonat pe paginile Serviciului, care ar putea cauza nefuncţionarea acestuia.

17.4.3. 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 reparaţii şi întreţinere, de a îmbunătăţi calitatea Serviciului, sau în alte scopuri.

17.4.4. Schimbarea planului tarifar se acceptă cu condiţia respectării condiţiilor din oferta de abonament. Opţiunile sunt specifice fiecărui plan tarifar; dacă planul tarifar se schimbă, opţiunea activă la data respectivă nu mai poate fi păstrată. Numai opţiunile corespunzătoare noului plan tarifar pot fi activate.

17.5. Drepturile şi obligaţiile Abonatului

17.5.1. Prin accesarea contului Clientului şi utilizarea parolei sale personale, Clientul îşi asumă întreaga răspundere pentru toate acţiunile decurgând din utilizarea detaliilor contului său. Vodafone îşi declină orice răspundere pentru eventualele erori apărute din neglijenţa utilizatorului legată de protejarea securităţii şi confidenţialităţii contului şi parolei de utilizator. La înregistrarea contului său, Clientul îşi asumă obligaţia de a furniza Vodafone numele şi adresa sa reale, precum şi orice alte informaţii utile.

17.5.2. Prin acceptarea acestui Contract, Abonatul se obligă să folosească Serviciul conform scopului şi funcţiunilor acestuia. Abonatul se obligă să protejeze

confidenţialitatea informaţiilor de accesare a Serviciului, fiind unicul răspunzător de toate consecinţele dezvăluirii acestor informaţii unor altor persoane, fie intenţionat, fie din neglijenţă sau nepăsare.

17.5.3. Abonatul este de acord să nu utilizeze Serviciul pentru a desfăşura acţiuni frauduloase, ilegale sau vătămătoare sau abuzive şi să nu-l folosească de o manieră care ar putea cauza daune sau riscuri organizaţiei, reputaţiei şi personalului Abonatului şi/sau proprietăţilor Vodafone sau ale terţilor (persoane fizice sau juridice).

17.5.4. Abonatul este singurul răspunzător de utilizarea Serviciului şi de toate consecinţele decurgând din această utilizare, prin introducerea numelui şi parolei sale, chiar dacă Serviciul este utilizat de o altă persoană care introduce numele şi parola Abonatului, dacă persoana respectivă a intrat în posesia informaţiilor personale de înregistrare ale Abonatului ca urmare a intenţiei, neglijenţei sau nepăsării Abonatului.

17.5.5. Abonatul se obligă să păstreze confidenţialitatea numelui şi parolei de utilizator şi să notifice imediat Vodafone ori de câte ori un terţ neautorizat, identificat sau neidentificat, utilizează sau ar putea eventual utiliza sau accesa Serviciul cu ajutorul informaţiilor personale de înregistrare ale Abonatului.

17.5.6. Abonatul se obligă să nu lase PC-ul nesupravegheat, după introducerea datelor sale de acces, pentru a preveni utilizarea Serviciului de către un terţ neautorizat în numele Abonatului. Înainte de a pleca de la locul de muncă, Abonatul se obligă să se deconecteze de la Serviciu.

17.5.7. Abonatul înţelege că Vodafone nu poate garanta disponibilitatea şi acceptarea niciunui nume de utilizator solicitat de Abonat în scopul înregistrării.

17.5.8. Abonatul se va asigura că toate instrucţiunile sau acţiunile date/ întreprinse prin intermediul Serviciului sunt corecte şi complete. În caz contrar, Vodafone nu răspunde de erorile care pot apărea ca urmare a nerespectării de către Abonat a prezentului alineat.

17.5.9. Abonatul autorizează Vodafone să acţioneze pe baza instrucţiunilor date de Abonat prin accesarea Serviciului utilizând numele şi parola sa de utilizator, chiar şi dacă instrucţiunile respective contrazic la un moment dat alte instrucţiuni anterioare.

17.5.10. Abonatul înţelege şi este de acord că o tranzacţie (ex. activarea unui serviciu nou) este posibil să nu urmeze imediat instrucţiunea dată. Astfel, Abonatul înţelege că unele tranzacţii pot să dureze mai mult şi că anumite instrucţiuni pot fi procesate numai în timpul orelor normale de program (Luni - Vineri, de la 9:00 la 18:00), chiar dacă Serviciul este accesibil şi după acest interval orar. Abonatul înţelege că, după

transmiterea instrucţiunii către Vodafone, retransmiterea unei instrucţiuni identice nu poate fi acceptată înainte de rezolvarea într-un fel sau altul a instrucţiunilor anterioare.

17.5.11. Abonatul răspunde de toate erorile rezultate din pierderile materiale, dacă sunt cauzate intenţionat, din neglijenţa sau nepăsarea Abonatului, cum ar fi facilitatea tranzacţiilor autorizate sau încercări de fraudare. În acest sens, Abonatul trebuie să cunoască şi să respecte clauzele de securitate a accesului stipulate în acest contract.

17.5.12. Abonatul răspunde de (1) cheltuielile suportate cu conectarea la Reţeaua Vodafone, indiferent de fabricantul echipamentului de conectare; (2) de costul de achiziţie şi întreţinere a echipamentului necesar; (3) de utilizarea contului(conturilor) Abonatului şi a numelui de utilizator, şi de protejarea confidenţialităţii parolei Abonatului.

17.5.13. Abonatul va avea acces la Serviciu 24 de ore, 7 zile pe săptămână, exceptând perioadele dedicate întreţinerii şi reparaţiilor. Viteza de acces poate fi mai mică în orele de vârf, din cauza capacităţii de procesare limitată a sistemului informatic care suportă Serviciul. Abonatul înţelege şi este de acord că un număr mai mare de abonaţi care folosesc Serviciul în acelaşi timp ar putea afecta negativ timpul de reacţie a Serviciului.

17.5.14. Abonatul înţelege şi este de acord că informaţiile afişate prin intermediul Serviciului, referitoare la serviciile Vodafone ale Abonatului, sunt doar orientative şi provizorii, şi că acestea nu pot face obiectul reclamaţiilor sau acţiunilor în justiţie, şi nu pot servi ca probe în proceduri judiciare.

17.5.15. Abonatul înţelege şi este de acord că singurele informaţii care pot face obiectul reclamaţiilor sau al acţiunilor în justiţie sunt informaţiile referitoare la facturile emise de Vodafone pentru serviciile furnizate Abonatului. Toate opţiunile Abonatului, referitoare la cumpărarea de servicii noi sau extinderea serviciilor existente obligă Abonatul şi nu pot fi denunţate de acesta, Abonatul având obligaţia de a plăti costul serviciilor astfel cum apare pe factura emisă de Vodafone, factura putând fi vizualizată în format PDF.

17.5.16. Clientul confirmă că primul Abonat care accesează aplicaţia MyVodafone capătă calitatea de Administrator. Acest rol poate fi schimbat ulterior. Abonatul va autoriza o persoană să acţioneze ca Administrator şi să reprezinte Abonatul în relaţia cu Vodafone pe durata utilizării Serviciului. Orice operaţie efectuată de Administrator obligă Abonatul şi atrage, după caz, răspunderea contractuală necondiţionată şi imediată sau răspunderea ex delicto a Abonatului.

17.5.17. Abonatul / Administratorul poate crea, în limitele permise de Serviciu, conturi de utilizator pentru fiecare serviciu Vodafone contractat de Abonat, cu scopul de a permite o separare virtuală şi o organizare internă a utilizării serviciilor Vodafone contractate de Abonat. Abonatul poate administra aceste conturi, stabilind drepturile de accesare a serviciului pentru utilizatorii efectivi ai serviciilor Vodafone. Clientul rămâne în permanenţă, indiferent de maniera sa de administrare internă, unicul răspunzător de utilizarea Serviciului de către utilizatorii căruia Abonatul le-a acordat dreptul de a accesa Serviciul.

17.5.18. Abonatul înţelege că accesul la anumite funcţii ale Serviciilor poate fi restricţionat pe durata suspendării, indiferent din ce motiv, a furnizării către Abonat a serviciilor Vodafone.

17.5.19. Instrucţiunile referitoare la organizarea şi administrarea internă a contului Abonatului fac parte integrantă din acest Contract. Dacă apar neconcordanţe între instrucţiuni şi corpul Contractului, dispoziţiile contractuale prevalează.

17.5.20. O opţiune poate fi activată în orice moment pe perioada de facturare; opţiunile active trebuie păstrate active cel puţin un ciclu de facturare; cererea de dezactivare a unei opţiuni poate fi acceptată în orice moment pe perioada de facturare, dar procesarea ca atare a cererii se va efectua numai la factura următoare, în condiţiile stipulate mai sus.
Dezactivarea serviciului Internaţional duce la dezactivarea opţiunii Apeluri Internaţionale.

17.6. Securitatea sistemului

17.6.1. Acest site este protejat împotriva pierderii, alterării sau folosirii abuzive a informaţiilor controlate de Vodafone.

17.6.2. Vodafone va lua toate măsurile pentru ca Abonatul să utilizeze Serviciul în condiţii de maximă securitate şi confidenţialitate.

17.6.3. Pentru a evita riscul ca datele personale ale Clientului să fie accesate şi folosite abuziv de părţi terţe, Vodafone garantează securitatea sistemelor informatice.

17.7. Condiţii adiţionale de reziliere a Contului MyVodafone

17.7.1. Fiecare parte are dreptul să rezilieze serviciul MyVodafone.

17.7.2. Vodafone are dreptul să rezilieze acest contract de drept, fără notificare sau alte formalităţi, în oricare din următoarele cazuri:

(1) Abonatul a transferat unui terţ Serviciile sau alte informaţii confidenţiale furnizate Abonatului de către Vodafone;
(2) folosirea abuzivă de către Abonat a Serviciilor, astfel cum este definită la alin. 11.4 de mai sus;
(3) în momentul în care Vodafone încetează să furnizeze serviciile Abonatului în baza Contractului de Servicii principal.

17.8. Răspunderea Clientului

17.8.1. Clientul răspunde de toate acţiunile Abonatului serviciului MyVodafone. Clientul confirmă aici că este responsabilitatea sa să pună la dispoziţia abonaţilor săi cartelele SIM.

17.8.2. Clientul răspunde de toate daunele directe şi indirecte, previzibile sau nu, la data semnării acestui Contract, suferite de Vodafone, cauzate de neglijenţa Abonatului, de utilizarea frauduloasă a Serviciului, de încălcarea obligaţiilor contractuale, sau de acte ilicite.
17.8.3. Prin accesarea contului MyVodafone şi folosirea parolei personale a acestuia, Clientul îşi asumă întreaga responsabilitate pentru toate acţiunile decurgând din utilizarea detaliilor contului. Vodafone îşi declină orice răspundere pentru erorile cauzate de neglijenţa Abonatului în protejarea securităţii şi confidenţialităţii contului şi parolei de utilizator. La înregistrarea contului Clientului, Clientul îşi asumă obligaţia de a furniza numele şi adresa sa reale, precum şi alte informaţii utile.

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

18. Serviciul Vodafone Mobile Broadband

Vodafone Mobile Broadband reprezintă denumirea comercială a serviciului de transmisie de date mobile Vodafone pentru acces la internet mobil (“Serviciul VMB“). Maximum de performanţă al acestui serviciu este influenţat de tipul de echipament folosit pentru transmisia de date (telefon, card de date sau modem USB), de poziţia utilizatorului în aria de acoperire a celulei şi de gradul de încărcare a reţelei radio

din zona respectivă în momentul utilizării serviciului. Vitezele minime sau maxime de acces la internet folosind serviciul Vodafone Mobile Broadband atât pentru descărcare (download) cât şi pentru trimitere (upload) de informaţii din şi către internet nu sunt garantate, acestea depinzând de condiţiile prezentate mai sus. Detalii privind Serviciul VMB se găsesc la pe www.vodafone.ro, la secţiunea internet pe laptop.

18.1. Durata Serviciului Vodafone Mobile Broadband

Vodafone pune la dispoziţia Clientului oferta specială Vodafone Mobile Broadband, pentru contractele de abonat cu durată minimă obligatorie de 1 (un) an calculată începând de la data activării, dacă o alta durată minimă nu este specificată expres, în CCP Partea I sau în oferta promoţională acceptată de Client. Clientul se obligă să plătească pentru aceste servicii taxele şi tarifele specificate în Anexa de preţ, cu respectarea condiţiilor de plată stipulate la art. **4** și **5** de mai sus.

18.2. Rezilierea Serviciului Vodafone Mobile Broadband

18.2.1. În cazul în care Clientul solicită încetarea/rezilierea Serviciului Vodafone Mobile Broadband înainte de expirarea duratei minime contractuale, sau încetarea furnizării acestui serviciu înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client, Clientul va despăgubi Vodafone cu contravaloarea taxei de reziliere prevăzută la art. 10.3 de mai sus.

18.2.2. În cazul în care Clientul este nemulţumit de funcţionarea Serviciului Vodafone Mobile Broadband, poate solicita rezilierea contractului în termen de 10 zile de la data semnării contractului/actului adiţional/ofertei, cu condiţia să nu fi depăşit 100 Mega Bytes la momentul solicitării de reziliere şi echipamentul de date sa fie returnat în condiţii bune de funcţionare, împreună cu accesoriile şi ambalajul original. În caz contrar, clientul va achita taxa de reziliere menţionată la art. 10.3 de mai sus. Acest articol nu se aplică în cazul în care s-a achiziţionat un pachet Vodafone Mobile Broadband, cu echipamentul laptop şi/sau tabletă.

18.3. Utilizarea echipamentului de transmisie date

Echipamentul de transmisie de date 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, şi va atrage consecinţele ce decurg din acesta. Serviciile de SMS, USSD, MMS și voce nu funcţionează în reţeaua LTE.
Efectuarea de apeluri telefonice via Internet (folosind aplicaţii VoIP precum Skype, Yahoo Voice, etc.) cu un abonament Vodafone Mobile Broadband sau Internet pe mobil este posibilă doar prin activarea extraopţiunii Internet Premium specifică tipului de abonament.

18.4. Unităţi de măsură

Pentru trafic suplimentar faţă de cel inclus sau extraopţiunile lunare de internet naţional, granularitatea este de 10Kbytes, iar unitatea minimă de taxare este 10Kbytes. Unitatea de conversie folosită pentru tarifare este 1MByte=1000Kbytes.

19. Serviciul Fax2Email

19.1. Detalii Generale ale Serviciului Fax2Email

Clientul doreşte să beneficieze de serviciul Fax2Email oferit de către Vodafone şi este de acord că funcţionarea serviciului Fax2Email este condiţionată de respectarea cerinţelor tehnice minime pentru serviciul Fax2Email:

- primirea unui mesaj fax: faxul este trimis către numărul de fax alocat. Se primeşte un e-mail cu documentul trimis în ataşament (în format TIFF).
- este recomandat ca documentele să fie scanate la o rezoluţie compatibilă fax (200dpi) şi în format TIFF pentru a optimiza timpul de transmitere a faxurilor şi traficul de date. (exemplu: Un document de 500kB este trimis într-o zonă cu acoperire GPRS în maxim un minut). Soluţia funcţionează peste orice conexiune de date, inclusiv GPRS.
- pentru documentele atașate e-mail-ului care se doreşte trimis sunt acceptate următoarele formate de fişiere: JPEG, TIFF, PDF, MS Word, MS Excel, Powerpoint.
- serviciul Fax2Email - oferă acces naţional şi internaţional. Este recomandat ca ataşamentele să aibă o mărime maximă rezonabilă de 5MB (mega bytes) per tranzacţie, atât cu conţinut text cât şi grafic.
- transmiterea unui mesaj fax se face prin trimiterea unui e-mail la adresa faxnumber@vodafonefax.ro (unde faxnumber este numărul la care se doreşte trimiterea mesajului fax), în cazul în care numărul de fax aparţine reţelei Vodafone.

Dacă se doreşte transmiterea unui mesaj fax către orice alt număr de fax, în câmpul "TO" al e-mailului se va completa numărul de fax respectiv. 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.

19.2. Tarifarea Serviciului Fax2Email

Tarifarea Serviciului are 2 componente:

- Abonament lunar
- Tarifare pe eveniment de fax (1 eveniment = o singură destinaţie fax transmisă – indiferent de numărul de pagini trimis; dacă sunt mai multe destinaţii de fax în câmpul "TO", al e-mail-ului atunci tarifarea se face în funcţie de numărul destinaţiilor).

19.3. Rezilierea Serviciului Fax2Email

În cazul în care Clientul solicită încetarea/rezilierea Serviciului Fax2Email înainte de expirarea duratei minime contractuale, sau încetarea furnizării acestui serviciu înainte

de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client, Clientul va despăgubi Vodafone cu contravaloarea taxei de reziliere prevăzută la art. 10.3 de mai sus.

19.4. Utilizarea abuzivă a Serviciului Fax2Email

Serviciul Fax2Email trebuie să fie folosit de client în limita unei utilizări normale, fără a abuza (ex: a trimite peste 100 de faxuri într-un interval de 1h). În situaţia în care se constată utilizarea abuzivă, Vodafone este îndreptăţită să anunţe 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, menţionate mai sus.

20. Serviciul BlackBerry Enterprise/Outlook Mobile/Vodafone E-mail Plus/Serviciul BlackBerry internet Vodafone

20.1. Prin achiziţionarea Serviciului BlackBerry Enterprise/Outlook Mobile/ Vodafone E-mail Plus/Serviciul BlackBerry internet Vodafone Clientul este de acord că funcţionarea serviciului este condiţionată de:

20.1.1. respectarea cerinţelor tehnice preliminare pentru serviciul respectiv şi validarea Vodafone a respectării cerinţelor tehnice preliminare.

20.1.2. activarea serviciului oferit de Vodafone pentru numărul de utilizatori stabiliţi de client.

20.1.3. achiziţionarea şi utilizarea terminalelor compatibile pentru numărul de utilizatori stabiliţi de client.

20.1.4. doar pentru Serviciul BlackBerry Enterprise.

20.1.4.1. pre-existenţa sau achiziţionarea și instalarea în conjuncţie cu serverul de mail a uneia dintre aplicaţiile BlackBerry Enterprise Server specificate mai jos:

- BES Professional pe platforma Exchange (permite up-grade până la 30 utilizatori pe server, creșterea peste această limită a numărului de useri presupune up-grade la full BES)
- BES Professional pe platforma Domino (permite upgrade până la 30 utilizatori pe server, creșterea peste această limită a numărului de useri presupune un upgrade la full BES)
- BES Express (maxim 15 utilizatori), pt Microsoft Exchange / Windows Small Business Server
- Full BES pe platforma Exchange (permite nr. nelimitat de utilizatori adăugând licenţe)

C2 General

- Full BES pe platforma Domino (permite nr. nelimitat de utilizatori adăugând licenţe)
- Full BES pe platforma Novel GrupWise (permite nr. nelimitat de utilizatori adăugând licenţe)

20.1.4.2. Achiziţionarea de licenţe suplimentare de utilizare a serviciului BlackBerry Enterprise pentru fiecare utilizator al serviciului în cazul în care numărul de utilizatori este mai mare decât numărul de utilizatori prevăzuţi standard ai aplicaţiei „BlackBerry Enterprise Server". Numărul de licenţe suplimentare ce vor fi achiziţionate conform cerinţelor clientului sunt specificate în anexa semnată de către acesta. În cazul în care aplicaţia „BlackBerry Enterprise Server" este deja achiziţionată şi instalată în conjuncţie cu serverul de e-mail aflat la compania mamă în altă ţară, licenţele suplimentare de utilizare a serviciului BlackBerry Enterprise vor fi achiziţionate de către compania mamă de la operatorul de la care s-a achiziţionat şi aplicaţia.

20.1.4.3. Pentru versiuni mai noi de server de e-mail, verificarea compatibilităţii se poate face pe site-ul RIM, la adresele:
- compatibilitate software la: http://na.blackberry.com/eng/support/ software/ server_compatibility.jsp#tab_tab_compatibility
- compatibilitate hardware la: http://docs.blackberry.com/en/ admin/?userType=2

20.1.5. Vodafone se obligă să pună la dispoziţia Clientului aplicaţia „BlackBerry Enterprise Server" / Outlook Mobile aleasă de Client şi licenţele solicitate în maxim 5 zile lucrătoare de la semnarea anexei de către părţi.

20.2. Serviciul BlackBerry internet Vodafone oferă un cont de mail de tip username@ Vodafone.blackberry.com şi posibilitatea de a cumula până la 10 conturi de mail ISP atât cele cu acces POP3, dar şi variantele webmail (MSN, Hotmail, AOL), compatibilitatea conturilor de mail oferite de diverşi ISP nefiind garantată de Vodafone.

20.3. Suport

Vodafone asigură suport pentru serviciul „BlackBerry Entreprise" prin intermediul unui departament specializat. Numărul de telefon la care poate fi solicitat acest suport este 037202 2333, iar programul de funcţionare este 8.00 – 20.00 în zilele lucrătoare. Datorită faptului că, în cazul serviciului „BlackBerry Enterprise", anumite cazuri vor fi escalate de către Vodafone către Research in Motion – providerul soluţiei, persoana de contact a Clientului trebuie să cunoască limba engleză în eventualitatea contactării acesteia de către Research in Motion.
Suportul pentru serviciul "BlackBerry internet" este asigurat prin intermediul echipei CS Business, care poate fi apelată la numărul *222 pentru utilizatori și *221 pentru persoanele de decizie din cadrul companiei. Microsoft asigură suport pentru produsele Microsoft (serverele Exchange şi licenţele de acces) prin intermediul Call

C2 General

Center-ului Microsoft, la telefoanele: 021 203 6153, 021 203 6126 cu program de funcţionare între 9.00 – 17.00 în zilele lucrătoare, sau, când este cazul, prin intermediul account managerului sau partenerului Microsoft prin care Clientul a achiziţionat serverul Exchange şi/sau licenţele de acces.

20.4. Responsabilităţile Vodafone și ale Clientului

Vodafone nu este responsabil de buna funcţionare a serviciului „BlackBerry Enterprise" / Outlook Mobile în următoarele cazuri:

- reprezentantul Clientului nu a validat compatibilitatea reţelei IT a acestuia cu serviciul respectiv;
- nu au fost respectate instrucţiunile de instalare şi administrare ale aplicaţiei de către Client prevăzute în ghidul de utilizare al aplicaţiei, disponibil pe www.vodafone.ro.

Vodafone nu poate fi făcut responsabil de pierderea de informaţii confidenţiale în cazul pierderii sau dispariţiei terminalului BlackBerrry/Windows/Vodafone E-mail Plus. În caz de pierdere sau dispariţie a terminalului, utilizatorul trebuie să anunţe administratorul soluţiei (atât utilizatorul cât şi administratorul soluţiei sunt angajaţi ai Clientului) de pierderea sau dispariţia terminalului, iar acesta trebuie să întrerupă funcţionarea serviciului pe respectivul terminal şi prin acţiunile Kill şi Remote Lock comandate prin intermediul interfeţei de administrare a serviciului „BlackBerry Enterprise". În caz de pierdere sau dispariţie a terminalului pe care este instalată soluţia Vodafone E-mail Plus sau BlackBerry internet, utilizatorul trebuie să anunţe Vodafone de pierderea sau dispariţia terminalului, iar Vodafone va întrerupe funcţionarea serviciului pe respectivul terminal.

20.5. Taxe de reziliere

În cazul în care Clientul solicită încetarea/rezilierea Serviciului BlackBerry Enterprise/ Outlook Mobile/Vodafone E-mail Plus/Serviciul BlackBerry internet Vodafone înainte de expirarea duratei minime contractuale, sau încetarea furnizării acestui serviciu înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client, Clientul va despăgubi Vodafone cu contravaloarea taxei de reziliere prevăzută la art. 10.3 de mai sus.

20.6. Unităţi de măsură

Pentru trafic suplimentar faţă de cel inclus sau extraopţiunile lunare de internet naţional, granularitatea este de 10 Kbytes, iar unitatea minimă de taxare este 10Kbytes. Unitatea de conversie folosită pentru tarifare este 1MByte=1000 Kbytes.

21. Serviciul Vodafone Secure Device Manager

21.1. Prin achiziţionarea Serviciului Vodafone Secure Device Manager Clientul este de acord că funcţionarea serviciului este condiţionată de:

a) Respectarea cerinţelor tehnice preliminare pentru serviciul respectiv şi validarea de către Vodafone a respectării cerinţelor tehnice preliminare.
b) Activarea serviciului oferit de Vodafone pentru numărul de utilizatori prevăzuţi în Anexa de serviciu.
c) Achiziţionarea și utilizarea terminalelor compatibile pentru numărul de utilizatori prevăzuţi în Anexa de serviciu.
d) Asumarea în mod exclusiv a responsabilităţii de către Client privind protejarea datelor aflate în sistemele și terminalele sale conectate la platforma serviciului pe durata contractului.
d) Obligaţia Clientului de a avea din partea utilizatorului final al terminalului acordul în vederea prelucrării datelor cu caracter personal ale acestuia cu ocazia furnizării serviciului
e) Obligaţia Clientului de a urma instrucţiunile de utilizare transmise de Vodafone și cuprinse în instrucţiunile furnizate, telefonic și/sau pe E-mail și de a aloca o persoană de contact specializată în zona de resposabilitate internă IT/IS.
f) Obligaţia Clientului de a asigura funcţionarea serviciilor de date pe terminalele utilizate împreună cu Serviciul și de a efectua copii de rezervă a datelor stocate în terminale și/sau în sistemele care interacţionează cu Serviciul.
g) Clientul trebuie să se asigure că utilizează certificatele de tip Apple Push Notifications, în cazul în care terminalul folosește sistemul de operare mobil iOS.
h) Serviciul Vodafone Secure Device Manager nu va fi folosit în aplicaţii a căror nefuncţionare poate duce la probleme de sănătate ale utilizatorului, probleme de mediu etc.

21.2. Vodafone se obligă să pună la dispoziţia Clientului aplicaţia Vodafone Secure Device Manager aleasă de Client și licenţele solicitate în maxim 5 zile lucrătoare de la semnarea anexei de către părţi. Aplicaţia este funcţională pe terminalele Clientului ce beneficiază de licenţă și au activat Serviciul Vodafone Secure Device Manager.

21.3. Suport

Vodafone asigură suport pentru Serviciul „Vodafone Secure Device Manager" prin intermediul unui departament specializat. Suportul poate fi solicitat către specialistul de cont alocat, iar programul de funcţionare este 8.00 – 20.00 în zilele lucrătoare. Datorită faptului că, în cazul serviciului „ Vodafone Secure Device Manager", anumite cazuri vor fi trimise de către Vodafone către AirWatch UK Limited –furnizorul soluţiei informatice, persoana de contact a Clientului trebuie să cunoască limba engleză în eventualitatea contactării acesteia de către AirWatch UK Limited.

21.4. Responsabilităţile Vodafone și ale Clientului

21.4.1. Vodafone nu este responsabil de buna funcţionare a serviciului Vodafone Secure Device Manager în următoarele cazuri:

- reprezentantul Clientului nu a validat compatibilitatea reţelei IT a acestuia cu serviciul respectiv, conform cerinţelor din Anexa tehnică;
- nu au fost respectate instrucţiunile de instalare şi administrare ale aplicaţiei de către Client prevăzute în ghidul de utilizare al aplicaţiei, primit de către Client.

21.4.2. Vodafone România nu este răspunzătoare pentru nici un prejudiciu pe care utilizatorul final l-ar suferi ca urmare a activării acestui serviciu de către oricare persoană. Vodafone România a informat Clientul despre drepturile utilizatorilor, arătate mai jos, iar Clientul declară că a încheiat cu utilizatorul o Covenţie prin care acesta își exprimă acordul cu privire la prelucrarea anumitor date personale. Drepturile Utilizatorului:

- Utilizatorul a declarat în mod expres, în baza Convenţiei încheiate cu Clientul, că este de acord cu prelucrarea datelor sale, reprezentând ora, data și zona geografică în care se află Utilizatorul. Aceste date sunt necesare pentru prestarea Serviciului Vodafone Secure Device Manager;
- Utilizatorul a fost informat, de către Client, cu privire la dreptul său de a-și retrage oricând consimţământul exprimat cu privire la prelucrarea datelor sau de a refuza temporar prelucrarea acestora;
- Utilizatorul a fost informat despre faptul că Vodafone România a pus la dispoziţia Clientului un procedeu simplu și gratuit pentru ca Utilizatorul să-și exercite dreptul de a-și retrage oricând consimţământul exprimat;
- Utilizatorul are posibilitatea să ceară întreruperea procesării datelor după terminarea orelor de program sau pe perioada concediilor de odihnă anuale.

21.4.3. Vodafone nu poate fi făcut responsabil de pierderea de informaţii confidenţiale în cazul pierderii sau dispariţiei terminalului. În caz de pierdere sau dispariţie a terminalului, utilizatorul trebuie să anunţe administratorul soluţiei (atât utilizatorul, cât și administratorul soluţiei sunt angajaţi ai Clientului) de pierderea sau dispariţia terminalului, iar acesta trebuie să întrerupă funcţionarea serviciului pe respectivul terminal şi prin acţiunile Kill şi Remote Lock comandate prin intermediul interfeţei de administrare a serviciului Vodafone Secure Device Manager. Ulterior utilizatorul trebuie să anunţe Vodafone de pierderea sau dispariţia terminalului, iar Vodafone va întrerupe funcţionarea serviciului pe respectivul terminal.

21.4.4. Responsabilităţile Clientului:

21.4.4.1. Clientul își asumă respectarea obligaţiilor prevăzute în Legea 677/2001 și Legea 506/2004 pentru respectarea drepturilor utilizatorilor în raport de aceste dispoziţii.

21.4.4.2. Clientul poartă toată răspunderea cu privire la localizarea în intervalul de timp 0.00 – 24.00 a Utilizatorilor care au calitatea de Angajaţi ai clientului.

21.4.4.3. Clientul se obligă să despăgubească Vodafone România pentru orice daună pe care Utilizatorul ar putea s-o solicite de la Vodafone România.

21.4.4.4. Clientul declară că a obţinut consimţământul Utilizatorului cu privire la prelucrarea datelor, că l-a informat cu privire la drepturile sale și se obligă să pună la dispoziţia Vodafone România și a Autorităţii Naţionale Pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, dovezile privind obţinerea consimţământului ori de câte ori Autoritatea solicită aceste dovezi.

21.4.4.5. Clientului îi revine întreaga responsabilitate și se obligă ca în momentul în care utilizatorul își retrage consimţământul acesta să fie scos de pe lista de prelucrare a datelor, aplicaţia fiind în administrarea sa.

21.5. Taxe de reziliere

În cazul în care Clientul solicită încetarea/rezilierea Serviciului Vodafone Secure Device Manager înainte de expirarea duratei minime contractuale, sau încetarea furnizării acestui serviciu înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client, Clientul va despăgubi Vodafone cu contravaloarea taxei de reziliere prevăzută la art. 10.3 de mai sus.

22. Serviciul internet Mobile

22.1. Detalii Generale privind utilizarea Serviciului

Extraopţiunea internet Mobil oferă acces naţional la internet cu viteze de conectare de până la 7.2 Mbps. Traficul inclus este naţional, traficul de date realizat în Roaming se va taxa conform tarifelor de Roaming în vigoare la momentul conectării. Pentru mai multe informaţii vizitaţi www.vodafone.ro

22.2. Serviciul Roaming pentru internet Mobile

22.2.1. Serviciul internet Mobile poate fi utilizat și în Roaming. Pentru serviciile nou activate, tarifele pentru conexiunile efectuate în Roaming sunt cele standard (Vodafone World), disponibile pe www.vodafone.ro la secţiunea Roaming de date.

22.2.2. Dreptul Vodafone de a face modificări

Vodafone își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor din categoriile “Zona Principală”, “Zona Extinsă” și “Alţi operatori” fără să anunţe în prealabil clientul de aceste modificări. Lista actualizată a operatorilor de Roaming încadraţi în aceste categorii poate fi verificată pe site-ul Vodafone la secţiunea Roaming.

22.2.3. Limite de Roaming

Limitele incluse în pachetele de date Roaming se referă la transferul de date măsurat în mega bytes (MB) care este generat de utilizarea serviciului, cum ar fi: trimitere și recepţionare de mesaje e-mail, navigare internet, descărcare de fișiere de pe internet, vizionare clipuri video și imagini pe internet, update aplicaţii, etc.

Traficul de date poate fi generat atât de accesări benevole ale paginilor de internet, cât şi de actualizări automate ale programelor deja existente pe terminalul/laptop-ul Clientului (actualizări care pot fi automate şi nu întotdeauna evidente, adică fără o pagină de internet deschisă sau fără ca utilizatorul să fie anunţat în mod explicit de către programul/aplicaţia care îşi face actualizarea în acel moment).
Accesarea (descărcarea/vizualizarea) unor aplicaţii/imagini/video poate însemna un trafic important. Fişierele de mari dimensiuni (filme sau muzică) pot de asemenea să contribuie la atingerea unui prag ridicat de trafic. E-mail-urile cu fişiere ataşate pot constitui un volum însemnat de trafic, în funcţie de mărimea şi numărul lor.
În momentul conectării la internet, în ţară sau în Roaming, orice transfer de informaţii este considerat trafic şi se taxează conform ofertei curente

22.3. Taxe de reziliere

În cazul în care Clientul solicită încetarea/rezilierea Serviciului internet Mobile înainte de expirarea duratei minime contractuale, sau încetarea furnizării serviciului înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client, Clientul va despăgubi Vodafone cu contravaloarea taxei de reziliere prevăzută la art. 10.3 de mai sus.

22.4. Unităţi de măsură

Pentru trafic suplimentar faţă de cel inclus sau extraopţiunile lunare de internet naţional, granularitatea este de 10Kbytes, iar unitatea minimă de taxare este 10Kbytes. Unitatea de conversie folosită pentru tarifare este 1MByte=1000Kbytes

23. Serviciul de Voce mobilă pentru Clienţi business

23.1. Detalii Generale privind utilizarea Serviciului

Contul Clientului se defineşte ca fiind acel număr de abonamente care sunt evidenţiate pe factura Clientului. Fiecărui cont al Clientului îi corespunde un cod de client. Fiecărui abonament de utilizator îi corespunde o cartelă SIM. Toate cartelele SIM existente în contul clientului vor beneficia de oferta specială semnată de către acesta.
Activarea ofertelor speciale are ca efect înlocuirea unei eventuale alte oferte existente pe cont și implică reînnoirea perioadei în care contul Clientului nu va mai fi eligibil pentru o nouă ofertă, perioadă ce va fi egală cu durata minimă contractuală agreată prin noua ofertă specială.
În cazul în care, în perioada de validitate a contractelor GSM, Clientul solicită activarea sau transferarea de noi cartele SIM pe contul său, acestea vor fi folosite, în mod obligatoriu, sub oferta specială de grup, unde este cazul, şi vor respecta obligaţiile menţionate în Termenii şi Condiţiile Generale.
În cazul în care Clientul va transfera sau activa pe contul său cartele SIM aflate sub incidenţa unui alt plan tarifar, Vodafone va modifica fără înştiinţarea în prealabil

a Clientului planurile tarifare respective în oferta specială existentă pe contul Clientului, pentru abonamentele de grup. Pentru restul abonamentelor Clientul va alege la transfer abonamentul dorit.
În cazul în care oricare din cartelele SIM, aflată sub incidenţa prezentului act adiţional va fi transferată unui terţ, acea cartelă SIM nu va mai putea beneficia de oferta specială; respectivă cartelă SIM va putea beneficia de oricare dintre planurile tarifare din oferta comercială standard Vodafone oferită la acel moment pe piaţă.
În cazul în care numărul total de SIM-uri activate pe contul Clientului este mai mic decât 80% din numărul iniţial de SIM-uri activate prin semnarea contractului sau a actului adiţional, Clientul a fost informat şi este de acord să se aplice condiţiile şi tarifele abonamentelor din portofoliul curent Vodafone. Clientul a fost informat şi este de acord să returneze telefoanele subvenţionate pe care le-a primit în cadrul acestei oferte(dacăestecazul) numaidacăsuntsigilate. Încazcontrar, clientulestedeacordsă achite contravaloarea la preţ întreg a telefoanelor. Clientul poate verifica informaţiile despre abonamentele din portofoliul curent Vodafone şi preţul telefoanelor pe www.vodafone.ro.
Ofertele promoţionale (discounturi) de care beneficia Clientul anterior încheierii contractului sau actului adiţional, nu sunt aplicabile planului tarifar ales. Prin semnarea contractului sau a actului adiţional, Clientul acceptă oferta şi renunţă la oferta comercială de care a beneficiat până în prezent. Minutele neutilizate din pachetele de minute se reportează numai în cadrul aceluiaşi tip de pachet, numărul maxim de minute reportabile fiind egal cu numărul de minute din pachetul respectiv. Apelurile și SMS-urile către numere cu tarif special, mai mare decât cel aferent apelurilor naţionale (de exemplu, jocuri și concursuri, servicii de conţinut, tonuri de apel, informaţii utile) nu se consumă din minutele naţionale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraopţiuni. Apelurile către numere de interes general la nivel local sau naţional de forma 0219xxx, 02xy9xy (de exemplu, numere de taxi, centre de servicii medicale, servicii catering) se consumă din minutele naţionale incluse în abonament și/sau extraopţiuni.

23.2. Modificarea Serviciului de voce mobilă ales

În cazul în care Clientul solicită modificarea Serviciului de Voce Mobilă (inclusiv extraopțiunile aferente), se vor aplica prevederile art. 13.5 din prezentul document.
În cazul în care se modifică abonamentul Clientului înainte de data de facturare, minutele din vechiul abonament se recalculează în funcţie de numărul de zile trecute de la emiterea facturii precedente și până la data procesării ofertei: dacă au fost consumate mai multe minute, va apărea cost suplimentar în informaţia de la Cost Control; minutele neconsumate nu se reportează. Minutele alocate noului abonament vor fi disponibile începând de la prima dată de facturare, până atunci fiind disponibil un număr de minute calculate proporţional de la data schimbării ofertei până la următoarea factură.

23.3. Activarea unor SIM-uri suplimentare

Oferta promoţională Vodafone Business Talk/One4All Integrated se acordă clientului pentru un număr maxim de SIM-uri pe pachet, specificat în Contract sau anexa semnată de către Client. În cazul depășirii acestui număr maxim de SIM-uri pe pachetul ales, se va plăti o taxă de 5€ pentru fiecare SIM suplimentar.

23.4. Taxe de reziliere

În cazul în care Clientul solicită încetarea/rezilierea Serviciului de Voce Mobilă înainte de expirarea duratei minime contractuale, sau încetarea furnizării acestui serviciu înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client, Clientul va despăgubi Vodafone cu contravaloarea taxei de reziliere prevăzută la art. 10.3 de mai sus.

24. Serviciul de Voce Fixă

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 semnalează nefuncţionarea Serviciului, Clientul acceptă tacit Serviciile de Voce Fixă, iar Serviciile de Voce Fixă se consideră funcţionale. Minutele neutilizate din pachetele de minute se reportează numai în cadrul aceluiaşi tip de pachet, numărul maxim de minute reportabile fiind egal cu numărul de minute din pachetul respectiv. Minutele internaţionale incluse în Abonamentele de voce fixă nu se reportează.

Ofertele promoţionale (discounturi) de care beneficia Clientul anterior încheierii contractului sau actului adiţional, nu sunt aplicabile planului tarifar ales. Prin semnarea contractului sau a actului adiţional Clientul acceptă oferta şi renunţă 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 naţionale (de exemplu, jocuri și concursuri, servicii de conţinut, tonuri de apel, informaţii utile) nu se consumă din minutele naţionale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraopţiuni. Apelurile către numere de interes general la nivel local sau naţional de forma 0219xxx, 02xy9xy (de exemplu, numere de taxi, centre de servicii medicale, servicii catering) se consumă din minutele naţionale incluse în abonament și/sau extraopţiuni.

24.1. Vodafone Zona Mea/Vodafone Mobile Office Zone

Pentru Serviciul de Voce Fixă, prin activarea opţiunii Vodafone Mobile Office Zone/ Vodafone Zona Mea clientul trebuie să deţină un serviciu de voce mobilă și un telefon mobil compatibil. Opţiunea Vodafone Mobile Office Zone/ Vodafone Zona Mea 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 înţelege şi este de acord că serviciul Vodafone Mobile Office Zone / Vodafone Zona Mea funcţionează ca un serviciu de telefonie fixă numai în zona înregistrată, iar în afara zonei înregistrate va funcţiona ca serviciu de telefonie mobilă. Pentru Mobile Office Zone în afara zonei de funcţionare a serviciului, clientul va avea următoarele posibilităţi în cazul primirii de apeluri pe numărul de fix: să nu le preia, să le preia prin redirecţionare către orice număr naţional fix sau mobil sau să le preia prin redirecţionare către mesageria vocală. Pentru Vodafone Zona Mea în afara zonei de funcţionare a serviciului, clientul va avea următoarele posibilitaţi în cazul primirii de apeluri pe numărul de fix: să nu le preia, să le preia prin redirecţionare către propriul număr de mobil sau să le preia prin redirecţionare către mesageria vocală. În afara zonei de funcţionare 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 redirecţionărilor efectuate de pe numarul de fix se va face în funcţie de destinaţia finală, cu excepţia apelurilor redirecţionate către numere din grup, care vor fi taxate conform tarifului pentru convorbirile Vodafone.

Clientul a luat cunoştinţă şi acceptă particularităţile serviciului şi modul de funcţionare 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 diferenţa dintre valoarea abonamentului de servicii ales şi valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, pentru întreaga perioada obligatorie rămasă. Clientul se obligă să notifice Vodafone, cu 15 zile lucrătoare în avans, în cazul în care decide să schimbe locaţia în care utilizează serviciul de voce fixă. Clientul va achita Vodafone, în acest caz, o taxă de reamplasare, prevăzută în Anexa la prezentul Contract.

Schimbarea serviciilor de telefonie fixă Vodafone Acasă şi Vodafone Zona Mea între ele este admisă fără aplicarea taxelor de reziliere o singură dată pe perioada contractuală.

Clientul are obligaţia de a utiliza serviciul Vodafone Zona Mea în limite normale, fără a abuza (cu titlu exemplificativ, se poate considera abuz efectuarea de convorbiri non-stop, oricare dintre situaţiile prevăzute la art. **11** de mai sus, transmiterea de comunicări nesolicitate (spam), punerea în circulaţie de software nociv (viruşi, troieni, spyware, malware, etc.), blocarea reţelei printr-un volum mare de voce/date cu impact asupra altor clienţi Vodafone).

În situaţia în care se constată utilizarea abuzivă a serviciului, Vodafone este îndreptăţită să solicite clientului, printr-un SMS, încetarea utilizării abuzive. Dacă

clientul nu se conformează acestei solicitări, după 30 de zile de la notificare, Vodafone are dreptul de a schimba extraopţiunea către nivelul imediat inferior din punct de vedere al abonamentului lunar, clienţii aflaţi în această situaţie nemaiavând posibilitatea de a-şi activa pe viitor extraopţiunea respectivă.
În situaţia în care utilizarea abuzivă constă în oricare dintre situaţiile prevăzute la art. **11** de mai sus, Vodafone va aplica direct prevederile art. **11.3** din prezentele Termeni şi Condiţii Generale.

24.2. Vodafone Office Zone/Vodafone Acasă

Pentru Serviciul de Voce Fixă Vodafone Office Zone/ Vodafone Acasă clientul trebuie să folosească un telefon GSM, un SIM de voce fixă și să înregistreze zona de funcţionare a serviciului prin apel la *ARIE (*2743).
Clientul înţelege şi este de acord că serviciul Vodafone Office Zone/ Vodafone Acasă funcţionează ca un serviciu de telefonie fixă numai în zona înregistrată. În afara zonei înregistrate ca fiind zona de funcţionare a serviciului, clientul va avea următoarele posibilităţi în cazul primirii de apeluri: să nu le preia sau să le preia prin redirecţionare către mesageria vocală. În afara zonei de funcţionare a serviciului, clientul nu va putea efectua apeluri. Clientul a luat cunoştinţă şi acceptă particularităţile serviciului şi modul de funcţionare al acestuia. Clientul se obligă să notifice Vodafone, cu 15 zile în avans, în cazul în care decide să schimbe locaţia în care utilizează serviciul de voce fixă. Clientul va achita Vodafone, în acest caz, o taxă de reamplasare, prevăzută în Anexa de Servicii.
În cazul Serviciului de Voce Fixă Vodafone Office Zone, în primul an contractual, Clientul va fi taxat pentru schimbarea zonei cu taxa de reamplasare prevăzută în Anexa de Servicii. Începând cu cel de-al doilea an de contract Clientul va beneficia de două schimbări netaxabile pe an, pentru restul Clientul va fi taxat cu taxa de reamplasare prevăzută în Anexa de Servicii.

24.2.1. Schimbarea locaţiei unde se oferă Serviciul de Voce Fixă Vodafone Office Zone

În cazul în care Clientul decide să schimbe oricare dintre locaţiile menţionate în Contract, în Actul adiţional sau Anexa semnată de către Părţi 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 adiţional sau Anexa semnată de către Părţi.
În cazul Serviciului de Voce Fixă Vodafone Office Zone, în primul an contractual, Clientul va fi taxat pentru schimbarea zonei cu taxa de reamplasare prevăzută în Anexa de Servicii. Începând cu cel de-al doilea an de contract, Clientul va beneficia de două schimbari netaxabile pe an, pentru restul schimbărilor, Clientul va fi taxat cu taxa de reamplasare prevăzută în Anexa de Servicii.
În cazul numerelor geografice, Clientul are dreptul să mute echipamentul necesar funcţionării Serviciului de Voce Fixă Vodafone Office Zone de la locaţiile menţionate

în cadrul anexei semnate de către Părţi numai în cazul în care este de acord cu schimbarea numărului de telefon, în cazul mutării în alt judeţ, și cu condiţia achitării taxei de relocare menţionate în Contractul, Actul adiţional sau Anexa semnată de către Părţi. În cazul în care Clientul mută echipamentul în afara locaţiei și nu este de acord cu schimbarea numărului de telefon sau cu condiţia achitării taxei de relocare menţionate în Contractul, Actul adiţional sau Anexa semnată de către Părţi, Serviciul de Voce Fixă Vodafone Office Zone va deveni nefuncţional. În acest caz, durata contractuală rămâne neschimbată, iar Clientul este de acord să achite pentru serviciu taxele şi abonamentele specificate în anexa în aceleaşi condiţii de plată specificate în art. **4** și **5** de mai sus.

24.3. Serviciul de voce fixă oferit prin Adaptor GSM

Furnizarea Serviciilor de Voce fixă începe la activarea cartelei SIM. Vodafone va furniza Clientului Serviciul de Voce fixă cu condiţia ca locaţia 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 cunoştinţă şi acceptă particularităţile serviciului şi modul de funcţionare al acestuia.
Dacă traficul de voce generat de Client impune adăugarea de adaptoare GSM, peste limita de maxim 5 adaptoare GSM, oricare dintre părţi are dreptul să ceară celeilalte părţi instalarea unei legături directe la o celulă din reţeaua GSM a Vodafone. Instalarea se va face exclusiv de către Vodafone sau de către Contractorii săi autorizaţi expres în acest scop.
În cazul în care Vodafone instalează echipament pentru furnizarea Serviciului de Voce fixă (adaptor GSM) acesta este şi rămâne proprietatea exclusivă a Vodafone. Vodafone se obligă să instaleze, să configureze, să opereze şi să întreţină Echipamentul respectiv. În schimbul acestor servicii clientul aceptă să plătească o taxă de chirie lunară aferentă echipamentului.
Clientul nu are dreptul să mute Echipamentele necesare funcţionării Serviciului de Voce fixă şi cartelele SIM cu numere de telefon fix de la locaţiile menţionate 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.

24.3.1. Schimbarea locaţiei unde se oferă Serviciul de voce fixă – Adaptor GSM

În cazul în care Clientul decide să schimbe oricare dintre locaţiile menţionate în Contract, în Actul adiţional sau Anexa semnată de către Părţi 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 adiţional sau Anexa semnată de către Părţi.
În cazul Serviciului de Voce Fixă Adaptor GSM, în primul an contractual, Clientul va fi

taxat pentru schimbarea zonei cu taxa de reamplasare prevăzută în Anexa de Servicii. Începând cu cel de-al doilea an de contract Clientul va beneficia de două schimbări netaxabile pe an, pentru restul schimbărilor, Clientul va fi taxat cu taxa de reamplasare prevăzută în Anexa de Servicii.
În cazul numerelor geografice, Clientul are dreptul să mute echipamentul necesar funcţionării Serviciul de voce fixă – Adaptor GSM de la locaţiile menţionate în cadrul anexei semnate de către Părţi numai în cazul în care este de acord cu schimbarea numărului de telefon, în cazul mutării în alt judeţ, și cu condiţia achitării taxei de relocare menţionate în Contractul, Actul adiţional sau Anexa semnată de către Părţi.
În cazul în care Clientul mută echipamentul în afara locaţiei și nu este de acord cu schimbarea numărului de telefon sau cu condiţia achitării taxei de relocare menţionate în Contractul, Actul adiţional sau Anexa semnată de către Părţi, Serviciul de Voce fixă – Adaptor GSM va deveni nefuncţional.
De asemenea, dacă Vodafone constată, în urma procesului de monitorizare a locaţiilor din care se realizează apelurile, că numerele geografice sunt utilizate de către clienţi din alte locaţii decât cele menţionate în Contract şi nu corespund judeţului pentru care au fost alocate, serviciul va deveni nefuncţional până la stabilirea condiţiilor menţionate mai sus iar clientul va plăti o taxa de 100 de euro. În acest caz, durata contractuală rămâne neschimbată, iar Clientul este de acord să achite pentru serviciu taxele şi abonamentele specificate în anexa în aceleaşi condiţii de plată specificate în art 4 și 5 de mai sus.

24.4. Serviciul de Voce fixă oferit prin Direct Link (Acces Direct)

Furnizarea Serviciilor de Voce fixă – Direct Link începe la semnarea sau acceptarea tacită de către Client a procesului verbal de recepţie a serviciilor de configurare şi instalare. Instalarea se va face exclusiv de către Vodafone sau de către Contractorii săi autorizaţi expres în acest scop.
Echipamentul pe care Vodafone îl va instala pentru furnizarea Serviciului de Voce fixă – Direct Link este şi rămâne proprietatea exclusivă a Vodafone. Vodafone se obligă să instaleze, să configureze, să opereze şi să întreţină Echipamentul respectiv.
Clientul nu are dreptul să mute Echipamentele necesare funcţionării Serviciului de Voce fixă – Direct Link de la locaţiile menţionate în Anexa la Contract.
La activarea Serviciului de Voce Fixă – Direct Link, clientul beneficiază de 100 de numere de telefon gratuite. Pentru suplimentarea numerelor se va plăti taxa menţionată în 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.

24.4.1. Schimbarea locaţiei unde se oferă Serviciul de Voce fixă –Direct Link (Acces Direct)

Se vor aplica prevederile art.**3.3.17**

24.5. 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 recepţie a serviciilor de configurare şi instalare.
Instalarea se va face exclusiv de către Vodafone sau de către Contractorii săi autorizaţi expres în acest scop.
Echipamentul pe care Vodafone îl va instala pentru furnizarea Serviciului de Voce fixă – Vodafone Office Link este şi rămâne proprietatea exclusivă a Vodafone. Vodafone se obligă să instaleze, să configureze, să opereze şi să întreţină Echipamentul respectiv. Clientul nu are dreptul să mute Echipamentele necesare funcţionării Serviciului de Voce fixă – Vodafone Office Link de la locaţiile menţionate 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.

24.5.1. Schimbarea locaţiei unde se oferă Serviciul de Voce fixă – Vodafone Office Link

Se vor aplica prevederile art.**3.3.17**.

24.6. Taxe de reziliere

În cazul în care Clientul solicită încetarea/rezilierea oricărui Serviciu de Voce Fixă înainte de expirarea duratei minime contractuale, sau încetarea furnizării acestui serviciu înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client, Clientul va despăgubi Vodafone cu contravaloarea taxei de reziliere prevăzută la art. 10.3 de mai sus.

24.7. Modificarea Serviciului de Voce fixă

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 ipoteza în care Clientul își va schimba Centrala, modificând tipurile de interfeţe stipulate în contract, Clientul este obligat să anunţe 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 cuantum de 150 de euro și va fi suportat de către acesta.

25. Serviciul de date fixe

25.1. Vodafone Internet și Voce Fixă

25.1.1. Detalii generale privind utilizarea Serviciului

Echipamentul Vodafone Internet și Voce Fixă nu poate fi folosit decât pentru serviciile de date fixe şi voce fixă pe teritoriul României. Folosirea lui pentru servicii de voce mobilă/date mobile sau în Roaming este asimilată Folosirii Neautorizate conform definiţiei din contract şi va atrage consecinţele prevăzute în contract. Clientul are dreptul de a muta echipamentul necesar funcţionării Serviciului Vodafone Internet și Voce Fixă doar pe teritoriul României.

Cartela SIM este blocată pe echipamentul Vodafone Internet și Voce Fixă cu care a fost achiziţionată. În cazul mutării pe alt terminal, cartela SIM se va bloca, devenind inutilizabilă. Clientul va putea achiziţiona altă cartelă SIM de la o reprezentanţă de vânzări Vodafone plătind taxa de schimbare de SIM despre care este informat la reprezentanţa de vânzări Vodafone. În cazul blocării cartelei SIM, în intervalul dintre blocarea cartelei SIM şi achiziţionarea noii cartele, Clientul trebuie să plătească abonamentul aferent echipamentului.

Viteza de conectare şi viteza de transfer depind de tipul de tehnologie pe care s-a realizat conectarea (HSDPA, 3G, GPRS). Viteza de transfer prin HSDPA în situaţii normale de utilizare este de până la 21,6 Mbps download, respective 5,7 Mbps upload; ea depinde de mai mulţi factori cum ar fi distanţa până la staţia de bază, nivelul de retransmisii, mediul în care se propagă semnalul, încărcarea zonei respective. Pentru a utiliza router-ul Vodafone Internet și Voce Fixă, sistemul trebuie să îndeplinească următoarele cerinţe minime:

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

25.1.2. Modificarea Serviciului de Vodafone Internet şi Voce Fixă ales

La oferta promoţională de achiziţie a echipamentului de transmisie date, Serviciului de Vodafone Internet și Voce Fixă ales este obligatoriu pentru o perioadă minimă de 6 luni. Schimbarea planului tarifar către planuri tarifare cu abonament lunar cu o valoare mai mare se poate face gratuit.

25.1.3. Durata Serviciului Vodafone Internet și Voce Fixă

Prezentul contract se încheie pe o durată nedeterminată, dar nu mai mică de 1 an (perioada minimă), dacă prin acte adiţionale sau oferte promoţionale separate nu se dispune altă durată. După expirarea perioadei minime, oricând după aceasta, Clientul poate solicita, în baza unei notificări în conformitate cu dispoziţiile de la alin. **9.1** încetarea contractului fără despăgubiri (cu excepţia situaţiilor menţionate la art.**10**.

25.1.4. Rezilierea Serviciului Vodafone Internet și Voce Fixă

Clientul are dreptul să denunţe unilateral acest Contract, în orice moment în cadrul duratei minime contractuale, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone în următoarele condiţii:

a.) Pentru orice echipament achiziţionat - În cazul încetării din orice motiv a Contractului, Clientul este obligat ca în termen de 5 zile calendaristice de la data solicitării încetării, să returneze echipamentul în stare de funcţionare, la sediul oricărui magazin Vodafone. În cazul nereturnării sau returnării echipamentului în stare de nefuncţionare, clientul se obligă să achite despăgubiri în valoare de 200 Euro, pentru fiecare echipament nereturnat sau returnat în stare de nefuncţionare. În cazul returnării echipamentului în stare de funcţionare, clientul se obligă să achite despăgubiri în valoare de 150 Euro, pentru fiecare SIM dezactivat.

Clientul va transmite Vodafone preavizul de denunţare cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire la adresa Vodafone SA.

25.1.5. Schimbarea locaţiei unde se oferă Serviciul Vodafone Internet și Voce Fixă

În cazul în care Clientul decide să schimbe oricare dintre locaţiile menţionate în Contract, în Actul adiţional sau Anexa semnată de către Părţi 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 adiţional sau Anexa semnată de către Părţi.

În cazul Serviciului Vodafone Internet și Voce Fixă, în primul an contractual, Clientul va fi taxat pentru schimbarea zonei cu taxa de reamplasare prevăzută în Anexa de Servicii. Începând cu cel de-al doilea an de contract Clientul va beneficia de două schimbări netaxabile pe an, pentru restul schimbărilor, Clientul va fi taxat cu taxa de reamplasare prevăzută în Anexa de Servicii.

În cazul numerelor geografice, Clientul are dreptul să mute echipamentul necesar funcţionării Serviciul Vodafone Internet și Voce Fixă de la locaţiile menţionate în cadrul anexei semnate de către Părţi numai în cazul în care este de acord cu schimbarea numărului de telefon, în cazul mutării în alt judeţ, și cu condiţia achitării taxei de relocare menţionate în Contractul, Actul adiţional sau Anexa semnată de către Părţi.

În cazul în care Clientul mută echipamentul în afara locaţiei și nu este de acord cu schimbarea numărului de telefon sau cu condiţia achitării taxei de relocare menţionate în Contractul, Actul adiţional sau Anexa semnată de către Părţi, Serviciul Vodafone Internet și Voce Fixă va deveni nefuncţional.
De asemenea, dacă Vodafone constată, în urma procesului de monitorizare a locaţiilor din care se realizează apelurile, că numerele geografice sunt utilizate de către clienţi din alte locaţii decât cele menţionate în Contract şi nu corespund judeţului pentru care au fost alocate, serviciul va deveni nefuncţional până la stabilirea condiţiilor menţionate mai sus iar clientul va plăti o taxa de 100 de euro. În acest caz, durata contractuală rămâne neschimbată, iar Clientul este de acord să achite pentru serviciu taxele şi abonamentele specificate în anexa în aceleaşi condiţii de plată specificate în art. 4 și 5 de mai sus.

25.2. Serviciul de date fixe – internet și IP VPN

Furnizarea Serviciilor de date fixe – internet și IP VPN începe la semnarea sau acceptarea tacită de către Client a procesului verbal de recepţie a serviciilor de configurare şi instalare.
Instalarea se va face exclusiv de către Vodafone sau de către Contractorii săi autorizaţi expres în acest scop.
Echipamentul pe care Vodafone îl va instala pentru furnizarea Serviciului de date fixe – internet și IP VPN este şi rămâne proprietatea exclusivă a Vodafone. Vodafone se obligă să instaleze, să configureze, să opereze şi să întreţină Echipamentul respectiv. Clientul nu are dreptul să mute Echipamentele necesare funcţionării Serviciului de date fixe – internet și IP VPN de la locaţiile menţionate 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 reţelei de date Vodafone România, conform art. 2.6.
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 locaţia clientului, accesul la internet printr-o conexiune wireless este de tip «best effort» și nu este soluţie de acces la internet cu bandă garantată. Puterea de acoperire și viteza de transfer vor depinde de capacitatea CPE-ului, de condiţiile radio/ de amplasarea CPE-ului în locaţia clientului. Vodafone nu se angajează să ofere suport sau schimbare de soluţie/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 configuraţia standard, tipul de encriptare wireless recomandat de către Vodafone este WPA2. În cazul în care clientul dorește o altfel de encriptare, va putea alege din cele diponibile. În cazul în care clientul alege ca accesul la conexiunea wireless sa fie «Open» deci nesecurizat și accesibil oricărui utilizator, sau în cazul în care clientul

divulgă parola de acces wireless unor terţe persoane neautorizate, Vodafone nu își asumă responsabilitatea pentru degradarea calităţii serviciului de acces internet, fie că este vorba de acces wiereless, fie că este vorba de acces clasic prin cablu UTP.

25.2.1. Schimbarea locaţiei unde se oferă Serviciul de date fixe – internet și IP VPN

Se vor aplica prevederile art.**3.3.17**.

25.2.2. Rezilierea Serviciul de date fixe – internet și IP VPN

Clientul are dreptul să denunţe unilateral Contractul, în orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone. Clientul se obligă să despăgubească Vodafone cu taxa de reziliere de 150 euro pentru fiecare locaţie de date fixe plus o penalitate în cuantum de 100% din abonamentul lunar pentru serviciul ce doreşte a fi dezactivat înmulţită cu numărul de luni rămase până la data expirării duratei minime contractuale.

26. Serviciul de înregistrare, găzduire de domenii și e-mail

26.1. Detalii generale privind utilizarea Serviciului

Vodafone România vă furnizează Serviciul de înregistrare, găzduire de domenii și e-mail (numite în continuare serviciile Vodafone), în conformitate cu clauzele ce se găsesc la adresa www.vodafone.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 şi să asigure un Program de asistenţă 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 Defecţiune a Serviciilor, acesta va anunţa Vodafone printr-un apel la numerele de telefon *222 (pentru utilizatori) sau *221 (pentru titularul de cont) disponibile în intervalul orar menţionat. Reclamaţia va fi înregistrată sub forma unui Tichet, al cărui număr de identificare va fi transmis Clientului şi va servi la urmărirea cererii respective până la rezolvarea definitivă.

Un Tichet va putea fi închis numai cu acordul şi confirmarea Clientului (telefon, fax sau e-mail).

Clientul declară că i s-au pus la dispoziţie, a citit și a înţeles complet clauzele de utilizare ale serviciilor de înregistrare de domenii și găzduire web prestate de Vodafone cu care sunt de acord. Aceste termene de utilizare se află și la adresa www.vodafone.ro

26.2. Rezilierea Serviciului

În cazul în care Clientul solicită încetarea contractului sau dezactivarea opţiunii, înainte de perioada minimă contractuală, Clientul este obligat la plata contravalorii abonamentului ales până la sfârșitul perioadei minime contractuale.

27. Serviciul Machine-to-Machine (M2M)

27.1. Modificarea Serviciul Machine-to-Machine (M2M)

Pe durata perioadei minime contractuale, clientul poate solicita modificarea Ofertelor adiţionale de date M2M la nivel de cont astfel:

- dacă oferta nouă solicitată de către client are o valoare mai mare în euro decât oferta existentă, modificarea este gratuită;
- dacă oferta nouă solicitată de către client are o valoare mai mică în euro decât oferta existentă, clientul va achita cu titlul de penalizări, diferenţa dintre cele 2 oferte multiplicată cu numărul de luni rămase până la sfârșitul perioadei de 2 ani specificate în prezentul Act Adiţional.

27.2. Rezilierea Serviciul Machine2Machine (M2M)

În cazul în care Clientul solicită încetarea contractului sau dezactivarea opţiunii, înainte de perioada minimă contractuală, Clientul este obligat la plata taxei de reziliere reprezentând cuantumul abonamentului M2M și a extraopţiunilor/ofertelor adiţionale M2M pentru toate SIM-urile specificate în Contract, Actul Adiţional sau Anexa semnată de către Părţi, până la sfârșitul perioadei minime contractuale.

27.3. M2M Roaming

27.3.1. Unităţi de măsură

Pentru taxarea de date mobile roaming Vodafone World, unitatea minimă de taxare este 10Kbytes, iar granularitatea de 10Kbytes, adică fiecare sesiune de date este rotunjită superior la multiplu de 10KBytes.
Unitatea de conversie folosită pentru tarifare este 1Mbyte=1000Kbytes, ofertele sunt proratabile: În prima lună de la activare, valoarea abonamentului și volumul de date inclus în ofertă vor fi proporţionale cu numărul de zile rămas până la data de facturare.
Ofertele sunt valabile numai pentru conectarea prin punctele de acces internet sau VPN. Traficul efectuat în Roaming pe alte puncte de acces (APNuri) se tarifează conform tarifelor standard.

27.3.2. Notificări Date Roaming

Dacă eşti abonat Vodafone şi ai serviciul de Roaming activ şi acces la servicii de date mobile, poţi beneficia de opţiunile de Notificare de Date Roaming.
Aceste opţiuni îţi dau posibilitatea să controlezi valoarea traficului de date în Roaming indiferent de oferta de tarifare pe care o foloseşti. Alegi opţiunea care ţi se potriveşte – din categoriile Roaming Date Limită sau Roaming Date Notificări – şi eşti notificat prin SMS atunci când atingi praguri valorice prestabilite pentru opţiunea ta.
Începând din 1 iulie 2010, dacă nu ţi-ai ales una din opţiunile disponibile, vei beneficia automat de opţiunea Roaming Date Limită Standard. Detaliile de aplicare şi regulile de acumulare sunt disponibile pe www.vodafone.ro la secţiunea Roaming de date.

C2 General

27.3.3. Dreptul Vodafone de a face modificări

Vodafone îşi rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor din categoriile "Reţele Vodafone", "Reţele Partenere", "Zona Principală", "Zona Extinsă" şi "Alte reţele", fără să anunţe în prealabil Clientul de aceste modificări.
Lista actualizată a operatorilor de Roaming încadraţi în categoriile "Reţele Vodafone", "Reţele Partenere", "Zona Principală", "Zona Extinsă" şi "Alte reţele" poate fi verificată pe site-ul www.vodafone.ro la secţiunea Roaming.

28. Serviciul de IP Static Public

28.1. Detalii generale privind utilizarea Serviciului

Serviciul de IP-ul 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 situaţia 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 funcţie de alocarea dinamică din sistemele Vodafone. Vodafone nu va opera nicio modificare pentru a rezerva Clientului resurse IP din aceeași clasă.

Clientul înţelege și este de acord că securitatea conexiunilor de date utilizate de către abonamentele de date ce beneficiează de serviciul IP Public Static către/dinspre spaţiul public este strict responsabilitatea sa. Vodafone România nu răspunde de securitatea acestor conexiuni sau de cea a informaţiilor disponibile și utilizate de către respectivele conexiuni de date.

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

În cazul în care Clientul încalcă aceste reguli de utilizare, Vodafone România își rezervă dreptul de a suspenda accesul Clientului la Serviciul IP Static Public pe perioada nedeterminată (serviciul de bază 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 consecinţele prevăzute în contract.

Vodafone România nu răspunde în faţa clientului dacă IP-ul utilizat de către acesta este listat în motoarele anti-spam din internet ca fiind 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 anti-spam 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 România neavând nici obligatia de a interveni în deblocarea acestor restricţii.

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

Pentru ca adresa IP statică publică 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
Parola: vodafone

28.2. Rezilierea Serviciului

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

29. Prevederi finale

29.1. Soluţionare amiabilă

Orice neînţelegere în legătură cu executarea prezentului contract va fi rezolvată pe cale amiabilă între părţi.

29.2. Instanţa şi autoritatea de reglementare

Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul poate fi înaintat, de către Client, spre soluţionare autorităţii de reglementare (ANCOM) sau instanţelor judecătoreşti competente.

30. Regula de precedenţă

Dată fiind monitorizarea centralizată a contractelor cu ajutorul unei aplicaţii soft care permite facturarea şi înregistrarea clienţilor cu contracte multiple, şi pentru aprecierea unitară a raporturilor juridice existente între părţi, în cazul în care pe un cont sunt încheiate mai multe contracte, se aplică prevederile contractului celui mai recent încheiat între părţi.

A. Procedura de soluţionare a reclamaţiilor utilizatorilor finali

1. Reclamaţiile privind produsele şi serviciile de comunicaţii electronice furnizate de către Vodafone România 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);

b) prin fax, la numerele:
- 0372.021.413 pentru clienţii persoane fizice;
- 0372.021.475 pentru clienţii persoane juridice;

c) prin e-mail şi internet la adresele:
- persoane.juridice_ro@vodafone.com;
- http://www.vodafone.ro/asistenta/contact/formular-asistenta/;

d) prin poştă, adresate către Departamentul de Relaţii cu Clienţii al Vodafone România, Șos. Bucureşti, nr. 39A, Ploieşti.

e) prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone România sau Departamentul de Relaţii cu Clienţii al Vodafone România, zilnic, în timpul orelor de program ale fiecărei locaţii.

A.1 Reclamaţiile trebuie să conţină numele şi datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum şi descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamaţie legată de serviciile şi/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 reclamaţiilor scrise este 9:00-18:00, de Luni până Vineri, cu excepţia zilelor legale nelucrătoare. Răspunsul la reclamaţiile clienţilor se va transmite în scris sau verbal, în funcţie de solicitarea acestora.

A.2 Orice contestaţie a clientului legată de factura telefonică poate fi adresată verbal apelând Departamentul de Relaţii cu Clienţii sau în scris, în maxim 30 de zile de la data emiterii facturii. Fiecare contestaţie trebuie să cuprindă suma contestată şi apelurile şi/sau serviciile facturate/contestate. Obligaţia clientului de a plăti suma în discuţie este suspendată pe perioada soluţionării reclamaţiei, clientul fiind obligat să achite diferenţa dintre suma facturată şi suma contestată în termenul specificat pe factură.
În cazul în care contestaţia este respinsă, clientul are obligaţia de a plăti diferenţa neachitată în termen de 14 zile de la informarea clientului despre respingerea contestaţiei.

A.3 Reclamaţiile utilizatorilor finali ce au ca obiect deficienţele de funcţionare ale echipamentelor terminale de comunicaţii/accesorii, în perioada de garanţie, vor fi soluţionate în conformitate cu dispoziţiile legislaţiei în vigoare în materie şi/sau dispoziţiile certificatului de garanţie, în termen de 15 zile de la data predării acestora în punctul de colectare Vodafone.

A.4 Termenul de soluţionare a reclamaţiilor utilizatorilor finali ce au ca obiect deficienţele de funcţionare ale serviciului Internet Mobil este de maxim 30 de zile calendaristice (720 de ore) de la data primirii acestora de către Vodafone România. Reclamaţiile pot fi adresate în scris sau verbal. O reclamaţie privind un deranjament valid constă în raportarea unei întreruperi în furnizarea serviciului în spaţiu deschis şi atribuită reţelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparaţii.

A.5 În anumite cazuri, în funcţie de natura şi complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluţionare a reclamaţiilor se poate prelungi, în mod excepţional, cu o nouă perioadă de 30 de zile calendaristice, cu informarea prealabilă a clientului asupra acestei situaţii.

A.6 În cazul în care reclamaţia nu este soluţionată pe cale amiabilă, clientul are posibilitatea de a se adresa în vederea soluţionării litigiului către autoritatea de reglementare, respectiv către instanţa competentă, după caz.

B. Tipurile de servicii de asistenţă tehnică şi de servicii de relaţii cu clienţii oferite şi modalităţile prin care aceste servicii pot fi contactate.

a) Relaţii cu clienţii, gratuit – ghid interactiv şi operator uman – *222
b) Relaţii cu clienţii, operator uman, taxabil – *555
c) Relaţii cu clienţii, servicii dedicate, taxabil (tarif normal) – 0372.022.333
d) Relaţii cu clienţii, operator uman, pentru clienţii cărora li s-a limitat accesul la *222 – *456
e) Relaţii cu clienţii pentru servicii de urgenţe (L-V 22-23, S şi D 18-23, 23-08, sărbători legale) – *228
f) Relaţii cu clienţii pentru solicitari legate de plăţi, gratuit – *224
g) Relaţii cu clienţii pentru titulari firmă – *221
h) Asistenţă pe e-mail
i) Reclamaţii în scris prin poştă, prin fax sau prin formularul de asistenţă de pe pagina de internet www.vodafone.ro
j) Număr de contact pentru specialistul de cont – în cazul clienţilor business GBM şi MA
k) Contul dvs. online MyVodafone: www.myvodafone.ro
l) Serviciul de asistenţă prin mesaje – *100#
m) Asistenţă online: www.vodafone.ro/asistenta
n) Forumul Vodafone: forum.vodafone.ro

Prezentul conţine: Secţiunea I - Termenii şi Condiţiile Generale Pentru Profesionişti, Secţiunea II - Servicii Vodafone Suplimentare, punctul A - Procedura de soluţionare a reclamaţiilor utilizatorilor finali, punctul B - Tipurile de servicii de asistenţă tehnică și de servicii de relaţii cu clienţii oferite și modalităţile prin care aceste servicii pot fi contactate.

Data: 04.08.2016 Semnătura

Termenii şi Condiţiile Generale (TCG) Pentru Profesionişti publicate pe site-ul www.vodafone.ro, pot fi accesate oricând de către Client, consultate şi printate; sunt arhivate electronic de către Vodafone România şi fac proba raporturilor juridice dintre părţi.

Lucian Crăciun _____
Manager Departament Juridic
S.C. Vodafone România S.A.

C2 General





Vodafone România S.A.
Globalworth Tower
strada Barbu Văcărescu nr. 201, etaj 8, sector 2
020276 București, România
Fax +4 037 202 2500
www.vodafone.ro

