

Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale - Partea a II-a

Preambul

Contractul Vodafone România ("Contractul") este compus din: Clauzele Contractuale Principale - Partea I și Partea a II-a- ("CCP"), Anexele aferente serviciilor și Termenii și Condițiile Generale ("TCG"). În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalare se va aplica: (i) Anexele privind descrierea serviciilor contractate; (ii) Anexa privind destinațiile internaționale aplicabilă exclusiv portofoliului de oferte destinat persoanelor fizice, (iii) CCP - Partea I (iv) CCP – Partea a II-a, (v) TCG.

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

1. Obiectul contractului

1.1 Vodafone România S.A. ("Vodafone") furnizează într-o arie geografică limitată denumită "aria de acoperire" serviciile de comunicații electronice pentru care Clientul a optat prin Contract sau, ulterior, la reprezentanțele și partenerii Vodafone, telefonic prin apel gratuit la *222, prin internet, aplicația MyVodafone sau fax.

1.2 Serviciile Vodafone vor fi furnizate 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la cerințele de calitate menționate în TCG. Pentru serviciile de date mobile Vodafone garantează o viteză maximă ce depinde de caracteristicile rețelei Vodafone, de planul tarifar contractat sau de echipament, după caz, și nu garantează o viteză minimă de acces.

2. Accesul și utilizarea serviciilor Vodafone

2.1 Clientul va avea acces la serviciile Vodafone în termen de maxim 7 (șapte) zile de la data încheierii Contractului sau de la data alegerii oricărui nou serviciu. În cazul portării, data activării numărului portat este data la care s-a realizat portarea. În cazul nerespectării termenului de activare a serviciilor, taxa lunară de abonament va fi redusă proporțional cu numărul de zile cu care s-a depășit termenul contractual. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data activării serviciului și vor fi evidențiate în factura din luna imediat următoare perioadei de nefuncționare.

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

2.3 Telefoanele achiziționate cu abonament Vodafone sunt blocate în rețeaua Vodafone. Telefoanele se deblochează prin depunerea unei cereri într-unul din magazinele Vodafone, alături de un document care să justifice achiziția terminalului de la Vodafone. Vodafone se supune Codului de conduită pentru stabilirea condițiilor standard de deblocare a terminalelor blocate în rețelele de comunicații mobile din România. Detalii se găsesc în documentul TCG, la adresa www.vodafone.ro și pe http://www.ancom.org.ro/uploads/links_files/Cod_conduita_deblocare_terminale.pdf.

2.4 Vodafone poate solicita clienților noi în vederea activării serviciilor (în baza informațiilor obținute din sistemul Preventel sau în funcție de bonitatea Clientului), depunerea cu titlu de garanție sau plata în avans a unei sume care este de minim 5 ori valoarea abonamentului pentru care optează respectivul Client. În cazul în care un Client existent solicită activarea altor cartele SIM, Vodafone poate solicita plata în avans a unei sume echivalente cu valoarea medie a facturilor pe minim ultimele 3 luni, în funcție de tipul de serviciu ales de Client. Suma depusă cu titlu de garanție sau plată în avans nu este purtătoare de dobândă și va fi returnată Clientului, la cererea sa, după un interval de minim 6 luni de la constituire, conform TCG.

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

2.6. Utilizarea rezonabilă a Serviciilor. Serviciile Vodafone sunt destinate pentru nevoile proprii ale Clientului și în condițiile unei utilizări rezonabile, respectiv acea utilizare care nu încalcă niciuna dintre următoarele condiții, în cursul unei luni de facturare:

- Numărul de minute al apelurilor inițiate (către rețele naționale, internaționale) NU depășește cu 500 numărul de minute primite;
- Numărul de SMS/MMS-urile inițiate (către rețele naționale, internaționale) NU depășește cu 200 numărul SMS/MMS-urilor primite.

2.7. Suspendarea Serviciilor. Vodafone poate suspenda furnizarea serviciilor sau poate rezilia contractul unilateral de plin drept și cu aplicarea taxei de justă despăgubire în cazul în care Clientul nu își respectă obligațiile privind plata, în cazul unei **utilizări abuzive** (ex: recomercializarea serviciilor Vodafone, utilizarea acestora în scopuri ilicite –spam, phishing, flooding etc-, testări echipamente,

introducerea SIM-urilor în sisteme automate, accesare neautorizată a datelor de trafic sau personale ale altor utilizatori etc) sau **nerezonabile** a serviciilor (cu încălcarea art. 2.6), a depășirii limitei de credit sau în alte cazuri stabilite în TCG, cu anunțarea Clientului printr-o notificare scrisă, apel direct sau SMS cu privire la motivul și data suspendării sau deconectării serviciului. Reconectarea se poate face conform documentului TCG, Vodafone având dreptul să acorde și un alt număr de telefon în cazul în care numărul inițial alocat nu mai este disponibil ca urmare a încetării perioadei de carantină de 60 de zile. Reconectarea nu dă dreptul la promoții și nici la beneficiile din programul de loialitate acumulate anterior deconectării.

2.8 Vodafone are dreptul de a aplica suspendarea serviciului / deconectarea permanentă pentru toate cartelele SIM și Serviciile activate în baza acestui Contract, chiar dacă respectiva încălcare a intervenit doar pentru o singură cartelă SIM sau pentru un singur echipament achiziționat (telefoane, accesorii, centrale etc.).

2.9. **Serviciul de Roaming** oferit de Vodafone reprezintă un serviciu suplimentar care acordă Clientului posibilitatea de a beneficia de servicii de comunicații electronice (date, sms și voce), prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Vodafone și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Vodafone România. Serviciul de Roaming se acordă Clientului doar pentru călătoriile ocazionale, iar nu pentru utilizarea sa preponderentă sau permanentă în Roaming (consum raportat la consumul național).

➤ **Serviciul de Roaming reglementat, în Spațiul Economic European. Suprataxa.** Serviciul de Roaming Reglementat se oferă pentru călătoriile ocazionale în Spațiul Economic European (S.E.E.), respectiv în țările din Uniunea Europeană precum și Islanda, Lichtenstein și Norvegia. Serviciul de Roaming reglementat în S.E.E. este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone.

Conform Regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat, Clientul beneficiază de tarifele și beneficiile naționale cuprinse în oferta națională / Planul Tarifar național (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) pentru serviciile de voce, date și SMS / MMS, utilizate în Roaming S.E.E.

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

Totodată, Vodafone are dreptul să aplice Suprataxa pentru utilizarea excesivă, abuzivă sau anormală a Serviciilor de Roaming reglementate în funcție de tariful reglementat al serviciilor de gros, conform regulamentul de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat și completat de Regulamentul nr. 2016/2286. Suprataxa reglementată pentru Serviciile de voce și SMS este următoarea: 0,038Euro/minut apel efectuat; 0,0129Euro/minut apel primit; 0,0119Euro/SMS (cota TVA de 19% inclusă) iar Suprataxa reglementată pentru serviciile de date este următoarea:

Suprataxa (Euro/GB)	15.06– 31.12.2017	01.01 – 31.12.2018	01.01 – 31.12.2019	01.01 – 31.12.2020	01.01.2021– 30.06.2022
Valoare fără TVA	7,7	6	4.5	3	2,5
Valoare cu TVA (19%)	9.163	7.14	5.355	3.57	2.975

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

Beneficiile de date cuprinse în Planul Tarifar (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) sunt limitate pentru consumul în Roaming în S.E.E. în conformitate cu prevederile art. 4 din Regulamentul nr. 2016/2286. Volumul de date disponibil în Roaming în S.E.E se calculează utilizând următoarea formula, prețurile fiind inserate fără TVA:

$$2 \times \frac{\text{Prețul total al Planului Tarifar național (incluzând orice Extraopțiuni tarifate)}}{\text{Suprataxa reglementată}}$$

Limita specifică fiecărei oferte poate fi verificată gratuit de Client pe www.vodafone.ro/roaming. După depășirea limitei, Vodafone are dreptul să aplice tariful național și/sau Suprataxa.

Pentru a stabili dacă un Client utilizează în mod excesiv, abuziv și anormal serviciile reglementate în Roaming (voce, date, SMS/MMS), vor fi analizați următorii indicatori obiectivi:

- Indicatori privind prezența fizică (conectarea cartelei SIM) și consumul (traficul de voce, SMS sau internet), în mod cumulat și pentru o perioadă de cel puțin 4 (patru) luni. Astfel, se înțelege că Serviciile sunt utilizate abuziv în Roaming dacă, pe o durată de 4 luni consecutive:
 - consumul de servicii în Roaming, pentru fiecare tip de serviciu în parte (SMS, voce, internet), excede consumul la nivel național,
 - dacă conectare cartelei SIM se realizează predominant în Roaming, raportat la conectarea Cartelei la nivel național.
- O perioadă lungă de inactivitate a unei Cartele SIM, asociată unei utilizări preponderente sau chiar exclusive în roaming
- Cumpărarea și utilizarea succesivă în roaming a mai multor cartele SIM de către același client.

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

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

În cazul în care Clientul consideră măsurile adoptate de Vodafone nejustificate, poate depune o sesizare către Vodafone sau către autoritățile competente, conform art. 9 din acest document - Soluționarea reclamațiilor și/sau a art. 11.2 din acest document – Prevederi finale.

3. Tarifele Vodafone

3.1 Vodafone va oferi Clientului Servicii cu aplicarea planului de tarife Vodafone, respectiv taxa lunară de abonament și tarifele serviciilor suplimentare abonamentului. Tarifele sunt exprimate în Euro și sunt menționate în CCP Partea I precum și în TCG. Informații actualizate privind planul de tarifare și tarifele conexe (tarifele pentru înlocuire SIM sau număr de telefon, factură tipărită, detaliată și duplicat factură) sunt disponibile și pot fi consultate în documentul TCG, pe www.vodafone.ro și la punctele de vânzare Vodafone.

3.2 Tarifele pentru serviciile de voce reprezintă contravaloarea apelurilor inițiate sau primite (în Roaming) și se calculează la secundă, cu excepția primului minut de convorbire care se tarifează prin rotunjire la un minut. SMS-ul se facturează la transmitere (160 caractere) iar traficul de date se tarifează la deschiderea unei sesiuni.

4. Plata

4.1 Clientul va plăti prețul serviciilor cuprins în facturile emise de Vodafone, respectiv tarifele Vodafone plus TVA aplicabilă, la cursul de schimb RON/Euro de la data emiterii facturii. Termenul de plată este de maxim 14 zile de la data emiterii facturii. În cazul depășirii acestui termen se aplică penalități de întârziere de 0,5%/zi din suma datorată, cu titlu de daune moratorii până la plata întregii sume, conform TCG.

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

5. Încetarea contractului

5.1 Contractul încetează la cererea Clientului printr-o notificare adresată în scris către Vodafone, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care se dorește încetarea Contractului. Notificarea trebuie să ia forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire. Clientul se obligă să plătească toate datoriile scadente și o despăgubire în cazul încetării Contractului înainte de expirarea perioadei minime contractuale stabilite în CCP Partea I sau ca urmare a încetării contractului din culpa clientului. Despăgubirea datorată se calculează pentru fiecare SIM în parte, după următoarea formulă:

Justă Despăgubire = (A : B) x C

A = Suma Inițială (tabelul de mai jos); B = Durată minimă contractuală calculată în luni (CCP I); C = Numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale

Suma Inițială este cea menționată în tabelul de mai jos:

Valoare plan tarifar lunar (inclusiv extraopțiuni)/	Sub 10 Euro	10 Euro- 20 Euro	20 Eur – 40 Euro	Peste 40 Euro
Sumă inițială				
Suma inițială pentru Echipament Terminal cu capabilități 3G sau tehnologii superioare	150 Euro	300 Euro	400 Euro	600 Euro
Suma inițială pentru Echipament Terminal cu capabilități inferioare tehnologiei 3G	150 Euro		200 Euro	
Suma inițială pentru Router wireless cu/ fără telefon fix	140 Euro			
Sumă Inițială pentru Pachet de Servicii fără Echipament Terminal / Echipament Terminal în rate / alt device	100 Euro			

În toate cazurile, Clientul nu va achita, ca și justa despăgubire o suma mai mare decât contravaloarea planului tarifar lunar (inclusiv extraopțiuni) înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale.

5.2. Pentru Echipamentele Terminale achiziționate în rate, se va adăuga, adițional Justei Despăgubiri, și valoarea ratelor neachitate.

5.3. Dacă pentru anumite Planuri Tarifare vor fi stabilite alte criterii de calcul ale Justei Despăgubiri sau ale Sumei Inițiale, acestea vor fi menționate în mod expres în CCP partea I, prevalând față de prevederile de mai sus.

6. Modificări

6.1 Vodafone își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele contractuale, inclusiv taxele și tarifele pentru orice serviciu oferit, în situațiile care depind de tendințele pieței, dezvoltări tehnologice, schimbări ale parteneriatelor cu terții sau de situații cu potențial risc financiar ori alte situații similare care conduc la un dezechilibru economic între părți. Astfel de modificări se vor realiza cu informarea Clientului, cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării, acesta având dreptul de denunțare unilaterală a contractului, prin transmiterea unei cereri scrise, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri, conform legislației specifice comunicațiilor electronice. Exercițarea dreptului de denunțare se poate face cu bună-credință, în termen de 30 zile de la primirea notificării de la Vodafone.

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

7. Remedierea deranjamentelor

Termenul de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de date și voce în spațiu deschis (outdoor) este de cel mult 24 de ore de la data primirii reclamației cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Vodafone, definite în documentul TCG. Despăgubirile acordate în cazul imposibilității de utilizare a serviciilor Vodafone, datorită unor defecțiuni în sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone se calculează proporțional cu taxa lunară de abonament și perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării deranjamentului și vor fi evidențiate în factura aferentă lunii următoare.

8. Soluționarea reclamațiilor. Litigii

Orice reclamație a Clientului legată de serviciile și/sau produsele Vodafone va primi răspuns de la Vodafone în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii acesteia de către Vodafone, conform cu "Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali" parte integrantă din TCG. În cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamațiilor, taxa lunară de abonament va fi redusă proporțional cu numărul de zile cu care s-a depășit termenul asumat în contract. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării reclamației și vor fi evidențiate în factura aferentă lunii următoare.

Orice neînțelegere în legătură cu executarea prezentului contract va fi rezolvată pe cale amiabilă între părți. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul poate fi înaintat, de către Client, spre soluționare instanțelor judecătorești competente.

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

9. Limitarea obligației

9.1 Obligațiile Vodafone de a furniza Servicii se limitează la cele prevăzute în prezentul contract, excepție făcând cazul în care există dispoziții și cerințe speciale prevăzute de legea română.

9.2 Vodafone nu va fi răspunzător față de Client, utilizator sau terțe persoane pentru nicio daună, pierdere de profit, beneficii nerealizate, ratarea unor ocazii de afaceri sau alte pierderi suferite de Client rezultate direct sau indirect din folosirea necorespunzătoare a serviciilor și echipamentelor de comunicații, nefuncționarea serviciului din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunea unor terți.

9.3 Vodafone își declină orice răspundere pentru: (1) erori cauzate de soft, defecțiuni de rețea, modificarea și/sau de securizarea oricăreia din informațiile care tranzitează alte sisteme decât sistemul Vodafone sau erori cauzate de defecțiuni în rețelele unor terți operatori; (2) utilizarea abuzivă de către Client, în sensul art.2.7 de mai sus, (3) calitatea Serviciilor terților, incluzând, dar fără a se limita la terții furnizori de servicii, partenerii de Roaming și orice alți terți implicați în prestarea serviciilor de Roaming.

10. Durata contractului

Prezentul Contract intră în vigoare la data semnării și se încheie pe o durată nedeterminată, dar nu mai mică de 12 luni /24 luni conform ofertei (Perioada Minimă contractuală). Dacă pentru anumite planuri tarifare se va stabili o altă Perioadă Minimă, acest aspect va fi menționat în mod expres în CCP partea I.

11. Prevederi finale

La încheierea Contractului Clientul declară că:

- a primit de la Vodafone / partenerul Vodafone informații privind aria de acoperire a rețelei Vodafone și "Procedura de soluționare a reclamațiilor";
- este de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal și a acelor având funcție de identificare (CNP) în scopul derulării prezentului Contract, inclusiv în scopul verificării credibilității/solvabilității sale în baza de date pentru debite restante Preventel, de către Vodafone/ partenerul Vodafone, de alți furnizori de servicii de comunicații electronice, de contractori ai acestora, prelucrare realizată la încheierea contractului, pe durata Contractului, cât și pe perioada cât figurează ca debitor al Vodafone și/sau al terților cesionari;
- a citit, a înțeles și a acceptat clauzele cuprinse în CCP și TCG și a primit un exemplar din CCP semnat de ambele părți.
- a acceptat în mod expres clauzele din CCP: 2.6 – Utilizarea rezonabilă; 2.7-2.8 - Suspendarea Serviciilor; 5 – Încetarea Contractului; 9 - Limitarea obligației.