

Cartela Vodafone

Ghidul utilizatorului
Termeni și Condiții

Versiune valabilă începând cu 29 ianuarie 2016.

CUPRINS

| | |
|--|----|
| 1. Activează-ți Cartela | 3 |
| 2. Despre credit, valabilitate și alte servicii la Cartela Vodafone | 5 |
| 3. Înscrie-te în programul You! | 9 |
| 4. Despre drepturi și obligații | 11 |

1. Activează-ți Cartela

E foarte simplu și rapid! Orice cartelă SIM reîncărcabilă se activează în momentul în care efectuezi un prim eveniment taxabil (o primă reîncărcare, un apel telefonic, un mesaj scris etc.).

Cartela ta poate fi decupată în formatul clasic sau microSIM. Verifică mai întâi ce format acceptă telefonul tău pentru a evita deteriorarea acestuia, ceea ce ar putea duce la anularea garanției de către producătorul echipamentului!

Servicii la Cartela Vodafone

Folosind Cartela Vodafone, poți să vorbești cu toate rudele și prietenii, deci ești conectat cu oricine, oricând, prin serviciile de voce, poți să stai pe net cu serviciile de date sau să fii disponibil atunci când pleci din țară cu serviciul de roaming.

Pe lângă acestea, beneficiazi de servicii precum e-mailul, SMS, MMS.

Activarea

Activarea Cartelei se realizează în momentul introducerii cartelei SIM și conectării la rețeaua Vodafone. Ai la dispoziție o perioadă de valabilitate de 60 de zile în care poți iniția sau poți primi apeluri. Vodafone își rezervă dreptul de a modifica această perioadă, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Perioada de grație este de 10 luni de la expirarea perioadei de valabilitate (maxim 300 de zile), timp în care mai poți fi sunat, fără a mai putea apela. În perioada de grație sau atunci când creditul de pe Cartelă s-a terminat, poți fi apelat de oricine, însă nu poți apela decât:

- ▶ ***144#**, ***100#** sau **444** pentru reîncărcarea Cartelei
- ▶ ***123#**, ***100#** pentru informații despre credit sau valabilitate
- ▶ ***120#**, ***100#** pentru cumpărare credit sau valabilitate
- ▶ **112** pentru apeluri de urgență (număr internațional).

CARTELA SIM

Cartela Vodafone are un cod PIN inițial - 1234. Îți recomandăm să îl schimbi, din meniul telefonului, cu un alt cod personalizat și ușor de reținut. Nu-ți face griji dacă îl introduci greșit. La 3 încercări fără succes, cartela SIM se blochează și poate fi deblocată folosind codul PUK, înscris pe pachetul inițial.

Cientul nu are dreptul de a deteriora sau distruge SIM-ul primit la activare și este obligat să informeze Vodafone despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei preplătite. Până la momentul restricționării accesului la serviciile Cartelei, Clientul este responsabil pentru toate evenimentele și costurile asociate acestora.

Numărul de telefon asociat CARTELEI SIM

Cientului îi va fi alocat un Număr de telefon (MSISDN) pe care îl poate folosi în perioada de valabilitate și în perioada de grație a Cartelei. Numărul de telefon alocat Clientului nu poate face obiectul unei tranzacții, nu poate fi vândut terților, cumpărat de la țerti sau închiriat. Orice astfel de operațiune se consideră fraudă, Vodafone având dreptul de a retrage numărul respective de telefon cât și de a restricționa accesul la serviciile Cartelei, cu notificarea prealabilă a Clientului.

Deconectarea, pierderea creditului și a numărului de telefon

Vodafone își rezervă dreptul de a deconecta o cartelă SIM, inclusiv în perioada de grație, dacă timp de 3 luni nu se primește sau nu se inițiază niciun apel taxabil, iar pe cartela SIM nu există credit.

Cientul își pierde dreptul de a folosi numărul de telefon alocat, oferta activată pe acel număr dar și creditul aflat pe cartela SIM odată cu expirarea perioadei de grație, așa cum se precizează la capitolul "Încetarea furnizării serviciului".

În cazuri excepționale (cum ar fi rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea Serviciilor preplătite, suspiciuni de fraudă), Vodafone poate schimba Numarul de telefon, notificand Utilizatorul in prealabil.

Reîncărcarea

Reîncărcarea reprezintă plata în avans a unei valori de credit, în limitele căreia Utilizatorul poate beneficia de Serviciile preplătite Vodafone. Reîncărcarea se realizează prin alimentarea/realimentarea creditului folosind orice metodă pusă la dispoziție de Vodafone.

Fiecare reîncărcare îți oferă o perioadă de valabilitate a creditului între 1 și 5 luni, în funcție de valoarea reîncărcată.

Mecanismul de calcul al valabilității creditului pentru utilizatorii Cartelei Vodafone este următorul: perioada de valabilitate a Cartelei Vodafone corespundă unei reîncărcări se adună cu perioada de valabilitate existentă în cont la momentul încărcării, dar nu mai mult de 18 luni.

Perioada de grație de 10 luni (maxim 300 de zile) este constantă și se calculează de la data expirării valabilității creditului.

2. Despre credit, valabilitate și alte servicii la Cartela Vodafone

Cu serviciile și extraopțiunile Cartelei tale faci ce vrei, când vrei

◆ Fă cunoștință cu *100#

Acum ai extraopțiunile deja activate pentru ca totul să fie simplu pentru tine. Dacă nu vrei să le păstrezi, poți cere creditul înapoi prin SMS cu textul "credit" la 579. Vei primi creditul înapoi dacă nu ai consumat din beneficiile incluse în extraopțiune. Apoi, poți apela *100# pentru a descoperi cele mai tari extraopțiuni. Pentru informații detaliate, intră pe www.vodafone.ro.

◆ Intră pe Internet și e-mail de pe mobil

Ai acoperire extinsă și internet mobil de mare viteză

- Găsești ușor informații de care ai nevoie și ești mereu conectat la știri
- Folosești aplicațiile preferate ca să vorbești cu prietenii tăi
- Citești e-mailurile chiar și atunci când nu ești în fața calculatorului
- Descarci jocuri, muzică și aplicații pentru telefonul tău

Cum? Simplu, cât ai zice 1,2,3:

Pasul 1. Activează extraopțiunile cu acces la internet pe mobil prin oricare dintre variantele de mai jos:

- prin apel gratuit la *100#
- online, din contul tău MyVodafone, pe www.vodafone.ro/myvodafone sau din aplicația MyVodafone (disponibilă pentru telefoanele cu sistem de operare Android și IOS)
- în magazinele sau la dealerii Vodafone

Pasul 2. Configurează telefonul mobil pentru internet la www.vodafone.ro/setari, de pe calculator.

Pasul 3. Accesează internetul tastând în browserul telefonului adresa site-ului pe care vrei să îl accesezi. Ai trafic național conform extraopțiunii tale.

◆ **Ține-ți prietenii aproape oriunde ai fi cu serviciile Internațional și Roaming oferite de Vodafone**


Aceste servicii sunt activate pe cartela ta încă de la început. În plus:

▶ Cu extraopțiunile pentru apeluri internaționale vorbești la costuri avantajoase cu familia și prietenii, indiferent de distanțe!

Pe **www.vodafone.ro/international** găsești lista completă a extraopțiunilor pentru apeluri internaționale, lista țărilor, a zonelor și tarifele corespunzătoare.

▶ Folosești și din străinătate internetul și minutele naționale incluse în extraopțiune cu Vodafone Roaming pe Zi!

Pe **www.vodafone.ro/roaming** găsești detalii despre Vodafone Roaming pe Zi precum și lista detaliată a țărilor unde este disponibil serviciul de roaming, operatorii preferați Vodafone, serviciile Vodafone disponibile în roaming și tarifele corespunzătoare.

 Activează extraopțiunile care ți se potrivesc prin apel la ***100#**, ramura Internațional și Roaming sau intră în contul tău MyVodafone de pe laptop ori PC (www.myvodafone.ro) sau de pe mobil, din aplicația MyVodafone.

Vodafone România S.A. nu răspunde de calitatea serviciilor de roaming oferite de partenerii săi din străinătate. Prin activarea serviciilor de date pe numărul tău, îți exprimi acordul atât pentru transferul de date inițiat de tine, cât și pentru cel efectuat automat și involuntar (de exemplu, actualizări automate de software), inclusiv în roaming.

◆ **Reîncărcare și bonusuri**

Reîncărcarea îți oferă un credit exprimat în euro și o perioadă de valabilitate în care poți suna și poți fi apelat, urmată de o perioadă de grație în care poți doar să fii sunat.


Modalități de reîncărcare disponibile atât în țară, cât și în afara ei:

- de pe un număr de abonament Vodafone cu plata la factură (reîncărcarea poate avea loc imediat, săptămânal, lunar sau la o dată programată). Te atenționăm că, în situația în care există suspiciuni de neplată a facturii ce conține creditul primit de tine sau respectivul abonat a fost deconectat/urmează să fie deconectat de Vodafone pentru neplata serviciilor sau utilizarea acestora în mod abuziv, creditul transferat de pe numărul de abonament Vodafone poate fi retras.
- cu cod de reîncărcare prin apel la ***144#** sau ***100#**, ramura Contul meu
- din contul tău MyVodafone online (www.myvodafone.ro sau din aplicația MyVodafone)
- cu card de debit sau credit, comision 0

Pentru detalii, accesează www.vodafone.ro sau solicită informații la orice punct de vânzare Vodafone.

◆ Serviciul MMS

Se spune că o imagine înlocuiește o mie de cuvinte. Când încerci să comunici o experiență deosebită prin telefon, imaginile, sunetele sau videoclipurile sunt mult mai expresive.


 Activează MMS-ul prin apel gratuit la ***100#**, ramura Internet pe mobil și configurează-ți telefonul pe www.vodafone.ro/setari

◆ Căsuța vocală

Apelurile tale vor fi preluate gratuit de căsuța vocală, dacă:

- ai telefonul închis
- nu poți răspunde la timp
- deja vorbești cu altcineva

Când primești un nou mesaj vocal, vei fi anunțat printr-un apel sau printr-un mesaj text.

 Activează sau dezactivează oricând căsuța vocală prin apel la ***266**.

◆ Transferă credit

Cu serviciul "**Transferă credit**" poți oferi credit oricărui utilizator Cartela Vodafone sau Vodafone Avantaj. În funcție de creditul tău disponibil, poți transfera 1€, 2€ sau 3€.

Apelează gratuit ***120#** și alege "**Transferă credit**", opțiunea "**Oferă credit**", apoi urmează instrucțiunile.

După efectuarea transferului, atât tu, cât și utilizatorul Cartela Vodafone sau Vodafone Avantaj în contul căruia s-a făcut transferul, veți primi câte un mesaj de confirmare. Contul către care s-a făcut transferul primește o perioadă de valabilitate corespunzătoare valorii transferate:

- pentru **1€ credit** primește **5 zile valabilitate**
- pentru **2€ credit** primește **7 zile valabilitate**
- pentru **3€ credit** primește **10 zile valabilitate**

În fiecare lună poți transfera credit de maxim 4 ori din contul tău. De pe contul Cartela Vodafone sau Vodafone Avantaj care primește credit nu se va putea efectua transfer de credit pentru o perioadă de 30 de zile. Ai acces la serviciu dacă ai minim 90 de zile vechime în rețea și ai reîncărcat de minim 8€ de la activare. Ulterior, poți folosi serviciul dacă ești în perioada de valabilitate și dacă ai credit mai mare de 1,5€.

Încetarea furnizării serviciului

Vodafone poate înceta furnizarea serviciului din motive imputabile ție, trimițându-ți un SMS înainte de data încetării, în următoarele cazuri:

- (1)** Folosești în rețeaua Vodafone telefoane mobile neautorizate de către Autoritatea de Reglementare;
- (2)** Revinzi serviciile furnizate de Vodafone sau încalci prevederile cuprinse în "Limitele utilizării serviciului și abuzul";
- (3)** Folosești serviciile Vodafone în mod abuziv, conform prezentului document;
- (4)** Nu-ți respecti obligațiile din "Termenii și condițiile generale de furnizare a serviciilor preplătite Cartela Vodafone";
- (5)** Perioada de grație a Cartelei a expirat.

3. Înscrie-te în programul You!

Pentru a intra în programul You, ai următoarele opțiuni:

- Te înscrii cu CNP-ul pe **you.vodafone.ro** sau la ***100#**
- Îți activezi oferta **You** din contul **MyVodafone** sau de la ***100#**
- Instalezi și aplicația You și gata, ești între ai tăi.

Aplicația You - Regulament de acordare a punctelor și premiilor

Cine participă?

Toți userii care folosesc aplicația au dreptul de a participa la competiția **“Strânge gașcă, strânge premii!”**

Cum câștig?

Intră în aplicație și acumulează cât mai multe puncte. Primii 3 useri cu cele mai multe puncte primesc instant premiile puse în joc: 3 premii pe zi.

Clasamentul este actualizat zilnic și contorizează doar punctele care sunt realizate într-o zi. Aplicația desemnează 3 câștigători zilnici, în funcție de punctele realizate de useri. Punctele nu se raportează de la o zi la alta, dar rămân în balanța aplicației. Dacă ești în You și ai acumulat cel puțin 700 de puncte, acestea pot fi răscumpărate ulterior în MB de net pe mobil.

În secțiunea “Puncte” poți vedea în timp real poziția ta în top.

Cum acumulez puncte?

În cadrul aplicației, utilizatorul poate face următoarele acțiuni prin care câștigă puncte pe care ulterior le poate transforma în MB.

| Profil user: | Puncte |
|--------------------------|---------------|
| Adaugă interes | 1 punct |
| Editare profil: Nume | 20 puncte |
| Editare profil: Județ | 20 puncte |
| Editare profil: Oraș | 20 puncte |
| Editare profil: Liceu | 20 puncte |
| Editare profil: Birthday | 20 puncte |

| Prieteni: | Puncte |
|--------------------------------------|---------------|
| Adaugă prieten din aplicația Indygen | 1 punct |
| Primire accept de la prieten | 1 punct |
| Invită prieten Facebook | 1 punct |
| Acceptă invitație prieten | 1 punct |

| Evenimente: | Puncte |
|--|---------------|
| Creează eveniment | 10 puncte |
| Asociere interes la eveniment | 10 puncte |
| Invită prieten la eveniment | 5 puncte |
| Acceptă eveniment | 5 puncte |
| Check-in eveniment (pe bază de accept) | 50 puncte |

| Grupuri: | Puncte |
|--------------------------|---------------|
| Creează grup | 10 puncte |
| Asociază interes la grup | 10 puncte |
| Invită prieten | 1 punct |
| Acceptă grup | 5 puncte |

4. Despre drepturi și obligații

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

Calitatea serviciilor

Potrivit licențelor de utilizare a frecvențelor radioelectrice, Vodafone asigură următoarele standarde de calitate:

I. Pentru serviciile 2G (GSM):

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

II. Pentru serviciile 3G (UMTS):

- disponibilitatea rețelei este de minim 98% din timp;
- rata de blocare a apelurilor în perioadele de trafic maxim nu va depăși 5% din timp.

III. Pentru serviciile LTE: disponibilitatea rețelei este de minim 95% din timp.

În cazul în care Serviciile Vodafone nu vor putea fi folosite datorită unor defecțiuni în sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone, Clientul poate solicita despăgubiri.

Nivelurile de calitate pentru serviciile Vodafone

Informații privind aria/harta de acoperire pentru serviciile de voce și date, valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate ai serviciilor de acces la internet și procedura privind măsurarea acestor parametri sunt puse la dispoziția Clientului online, la www.vodafone.ro - parametri de calitate.

Serviciul de Internet Mobil nu garantează o viteză minimă de acces, ci o viteză maximă ce depinde de caracteristicile rețelei Vodafone (GSM/GPRS/LTE) sau de echipament, după caz.

Performanța acestui serviciu este influențată, de asemenea, și de oferta achiziționată de client, de poziția utilizatorului în aria de acoperire a celei și de gradul de încărcare a rețelei radio din zona respectivă în momentul utilizării serviciului.

Termenul de remediere a deranjamentelor

Termenul de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de date 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 România, dar nelimitat la:

- Probleme de alimentare cu energie a site-urilor datorate avariilor în rețelele furnizorilor de energie;
- Probleme privind accesul la site-uri, cum ar fi restricțiile impuse de proprietarii locațiilor unde sunt amplasate echipamentele de comunicații;
- Probleme datorate unor deranjamente în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu Rețeaua Vodafone;
- Probleme cauzate de interferențe și perturbații produse de alți operatori de comunicații electronice;
- Probleme de acoperire pe arii negarantate;
- Probleme cauzate de echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final sau utilizarea lor necorespunzătoare (inclusiv probleme de configurare);
- Probleme cauzate de forță majoră și caz fortuit, în condițiile legii (calamitate, război, drumuri închise sau impracticabile etc.);
- Alte situații care nu pot fi controlate sau nu sunt în responsabilitatea Vodafone.

Procedurile de măsurare și gestionare a traficului

Managementul traficului este termenul folosit pentru a descrie o serie de proceduri tehnice întreprinse pentru a gestiona traficul în Rețea.

Rezultatele obținute prin utilizarea unor astfel de proceduri se referă la:

- protejarea rețelei și a utilizatorilor împotriva diverselor tipuri de atacuri împotriva rețelei (de exemplu: virusi, spam etc.)
- reducerea sau evitarea congestionării rețelei în perioadele aglomerate sau în zonele aglomerate, prin prioritizarea anumitor tipuri critice de trafic (de exemplu: pentru asigurarea disponibilității apelării serviciului unic de urgență 112) și pentru a se asigura o calitate corespunzătoare a serviciilor
- îmbogățirea experienței utilizatorului final (de exemplu, prin utilizarea unor tehnici de compresie care să asigure optimizarea imaginii)

Traficul în Rețeaua Vodafone este monitorizat zilnic, la nivel orar, pe toate nodurile de Rețea, respectiv circuitele de interconectare ale acestora, în baza standardelor de calitate stabilite pentru fiecare serviciu în parte. Dimensionarea traficului se face pe baza formulelor specifice de trafic, asigurând ca la ore de trafic maxim probabilitatea de a nu trata un apel să fie sub 2%, atât pentru apelurile în interiorul rețelei, cât și cu partenerii de interconectare.

Congestia de trafic poate apărea în cazul defecțiunilor în rețea sau a situațiilor de forță majoră, Vodafone are proceduri de remediere rapidă a defecțiunilor sau, pentru unele servicii, de rerutare a traficului către alte noduri sau circuite ce pot prelua acest trafic suplimentar.

Vodafone are implementate proceduri de dimensionare și rutare a traficului în rețea, precum și proceduri operaționale de intervenție rapidă în cazul defecțiunilor.

Pentru serviciile de voce, Vodafone nu prioritizează apelurile în funcție de tipurile de servicii oferite. În cazul serviciilor de date, procedurile de management al traficului se aplică pentru a respecta conformitatea cu Planul Tarifar ales. În cazul depășirii volumului de date inclus în pachetul de servicii achiziționat, se aplică fie reducerea vitezei de trafic, fie tarifarea suplimentară.

Metode și măsuri de asigurare a integrității rețelei și serviciilor

Vodafone asigură securitatea și integritatea rețelei și serviciilor oferite prin următoarele metode și măsuri:

- Monitorizare permanentă a integrității fizice și a securității rețelei și intervenție în cazul în care este necesar;
- Aplicarea și actualizarea de măsuri de securitate care să asigure funcționarea normală a rețelei și serviciilor;
- Aplicarea măsurilor necesare pentru minimizarea impactului unor incidente de securitate, precum și analizarea cauzelor în vederea eliminării acestora și prevenirea apariției unor situații similare.

Tarifele Cartelei Vodafone

| Apelează *100# pentru a alege planul tarifor dorit | Ore Favorite | | | Numere Favorite | | Rețeaua mea | | Simplu | |
|--|---|--------------------|---------------------|--|-------------|---|-------------|---|-------------|
| | Seara și în weekend nu mai ai limite de comunicare pentru că tarifele tale sunt reduse cu 50% | | | Alege 5 numere favorite din orice rețea națională și vorbești cu acestea la tarife reduse cu 50% | | Ai tarife reduse către Vodafone și către rețelele naționale fixe! | | Suni oriunde și oricând mai ușor pentru că tariful este unic! | |
| Destinație (EUR credit/min.) | Număr Favorit | Alte numere | | Număr Favorit | Alte Numere | Număr Favorit | Alte Numere | Număr Favorit | Alte Numere |
| | | Redus ¹ | Normal ² | | | | | | |
| Vodafone și destinații naționale fixe | 0,10 | 0,10 | 0,20 | 0,10 | 0,20 | 0,08 | 0,15 | 0,09 | 0,18 |
| Alte destinații naționale mobile | 0,10 | 0,10 | 0,20 | 0,10 | 0,20 | 0,12 | 0,24 | 0,09 | 0,18 |

| Servicii | | Național | | | Internațional | | | |
|---|-----------------|---------------|----------|------------------------------|-------------------------------------|--------|--------------|--|
| | | Număr Favorit | Vodafone | Alte rețele naționale mobile | SUA, Canada, Israel, Alaska, Hawaii | Europa | Restul lumii | Sateliti - Thuraya, Iridium, Emsat, Inmarsat, GlobalStar |
| SMS | EUR credit/SMS | 0,04 | 0,05 | | | | 0,12 | |
| MMS | EUR credit/MMS | 0,09 | 0,14 | | | | 0,45 | |
| Apel video | EUR credit/min. | 0,15 | 0,17 | 0,23 | 0,55 | 0,65 | 0,85 | 2,95 |
| Tariful standard pentru traficul de internet pe mobil | | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 8 | 0,45 | 8 | 8 |

¹ Luni - Vineri 18:00 - 08:00, sâmbătă, duminică și sărbătorile legale

² Luni - Vineri 8:00 - 18:00

| Convorbiri internaționale | Taxă lunară (EUR credit) | Europa | | SUA, Canada, Hawaii, Israel, Alaska | Restul lumii | Sateliți Thuraya, Iridium, Emsat, Inmarsat, GlobalStar |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------|-------------------------------------|--------------|--|
| | | Rețele fixe și rețele Vodafone | Alte rețele mobile | | | |
| Standard (EUR credit/min.) | 0 | 0,40 | 0,50 | 0,50 | 0,80 | 2,60 |

Tarifele sunt exprimate în euro credit. T.V.A.-ul este achitat în momentul achiziționării Cartelei SIM sau la achiziționarea unei reîncărcări, indiferent de modalitatea prin care se face reîncărcarea.

Convorbirile se vor taxa conform tarifelor pentru Cartela Vodafone în vigoare la data efectuării acestora, valoarea lor fiind scăzută din creditul existent pe Cartelă. După terminarea beneficiilor incluse în extraopțiune, se vor aplica tarifele standard. Despre valoarea tarifelor și bonusurile în vigoare ești informat la cumpărare în locațiile Vodafone, pe www.vodafone.ro și prin apel la *222 sau 0372022222, Departamentul de Relații cu Clienții. Minut în rețea reprezintă un apel realizat către numerele de mobil și fix din rețeaua Vodafone. Minut național reprezintă un apel realizat către orice rețea națională, rețea fixă sau mobilă națională, inclusiv Vodafone. Minut internațional reprezintă un apel realizat către rețele mobile sau fixe din afara României.

SMS/MMS în rețea reprezintă un SMS/MMS realizat către numerele de mobil din rețeaua Vodafone. SMS/MMS național reprezintă un SMS/MMS realizat către orice rețea mobilă națională, inclusiv Vodafone. SMS/MMS internațional reprezintă un SMS/MMS realizat către rețele mobile din afara României.

Cum se tarifează apelurile și SMS-urile de voce mobilă?

Apelurile tale se taxează la secundă, cu excepția primului minut din convorbire, care se tarifează prin rotunjire la minut. Timpul de conversație începe cu semnalul de răspuns și se încheie cu primul semnal de eliberare a liniei, generat fie de cel care a inițiat apelul, fie de cel care l-a primit.

SMS-ul se tarifează la transmiterea sa, indiferent dacă a fost sau nu recepționat de destinatar. Un SMS poate conține un număr de maxim 160 de caractere, iar în cazul în care se depășește acest număr de caractere, se tarifează ca un SMS distinct. Apelurile și SMS-urile către numere de interes general la nivel local, național sau internațional (ex.: numere de taxi, ora exactă etc.) sau către numere cu tarif special, mai mare decât cel aferent apelurilor locale, naționale sau internaționale (ex.: jocuri și concursuri) nu se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse și/sau extraopțiuni.

Vodafone poate pune la dispoziția ta, în baza unei solicitări prealabile scrise, lista detaliată a apelurilor efectuate de tine pe o perioadă maximă de două luni anterioare lunii în care se face solicitarea. Un astfel de serviciu se tarifează cu 1 euro credit.

Prin intermediul aplicației MyVodafone (www.myvodafone.ro), ai posibilitatea de a accesa detalierea apelurilor efectuate în ultimele 6 luni, însă doar de la momentul înregistrării contului tău MyVodafone. Această posibilitate nu poate fi acordată retroactiv.

Listarea apelurilor, exceptând informațiile accesibile în contul MyVodafone, se face în magazinele Vodafone și este taxată cu 1 euro, ce va fi retras din creditul disponibil în cont. Din motive de confidențialitate, reprezentanții Vodafone au acces doar la primele 6 cifre din numărul de telefon către care ai sunat sau ai trimis SMS. Lista va conține numere în formatul 072333xxxx.

Modificarea condițiilor, taxelor și tarifelor

Vodafone își rezervă dreptul de a aduce unilateral modificări asupra condițiilor contractuale, a taxelor și tarifelor pentru oricare serviciu oferit, în orice situație (incluzând dar fără a se limita la situații care depind de tendințele pieței, dezvoltări tehnologice, schimbări ale parteneriatelor cu terții sau chiar situații cu potențial risc financiar).

Aceste modificări/ajustări vor fi notificate prin orice mijloace rezonabile (de ex.: SMS, pagina web, etc.). Dacă nu ești de acord cu tariful sau cu noile condiții modificate, poți renunța la serviciul în cauză fără nicio obligație pentru tine sau Vodafone. În cazul folosirii Cartelei SIM Vodafone de către o altă persoană, aceasta acceptă prezenta ofertă.

Răspunderea Vodafone

Vodafone România oferă servicii de telecomunicații la nivelul de calitate admis de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații. Noi nu garantăm furnizarea serviciilor prin intermediul unor cartele SIM Vodafone achiziționate din punctele de vânzare neautorizate.

Limitarea obligației

Obligațiile noastre de a furniza servicii se limitează la cele prevăzute în "Termenii și condițiile generale de furnizare a serviciilor preplătite Cartela Vodafone", excepție făcând cazul în care există dispoziții și cerințe speciale prevăzute de legea română.

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

Răspunderea clientului

În momentul în care achiziționezi Cartela Vodafone, îți exprimi acordul că ești singurul responsabil pentru păstrarea confidențialității datelor privind accesul la serviciul preplătit Cartela Vodafone.

Limitele utilizării serviciului și abuzul

Vodafone pleacă de la premisa că tu înțelegi și ești de acord să utilizezi serviciul în limitele unei utilizări rezonabile și în condițiile unor practici loiale, pentru nevoile proprii. Ai dreptul de acces la serviciile de voce, SMS și internet numai în propriul interes, în calitate de utilizator final.

Se consideră utilizare rezonabilă de către Vodafone România acea utilizare care nu încalcă vreuna dintre următoarele condiții, în cursul a 30 de zile consecutive de utilizare a serviciilor:

- Apelurile și mesajele inițiate NU depășesc 300 de destinații diferite,
- Numărul de minute inițiate NU depășeste cu 500 numărul de minute primite
- SMS-urile inițiate NU depășesc cu 200 numărul SMS-urilor primite

De asemenea, este interzisă utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Vodafone în vederea: intermediării și/sau transferului de convorbiri telefonice și/sau date în rețeaua Vodafone și/sau în alte rețele, testării unor echipamente, intermediării și/sau transferului de convorbiri telefonice naționale și internaționale, folosind ca mediu de propagare internetul și nu a sistemului GSM/3G/ LTE, recomercializării serviciilor Vodafone către terți furnizori, sunt considerate utilizări abuzive, neautorizate și nu sunt permise în baza termenilor și condițiilor prezente.

Utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Vodafone în alte scopuri decât cele pentru care ți-au fost oferite, în

calitate de utilizator final, este permisă numai cu acordul expres prealabil și exprimat în scris al Vodafone și cu aplicarea tarifelor corespunzătoare unei asemenea utilizări.

Clientul se obligă să nu expedieze mesaje scrise, să nu inițieze 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 și primirea de apeluri/SMS/MMS/apeluri video directe între utilizatorii finali este strict interzisă.

Totodată, este interzisă utilizarea serviciilor Vodafone pentru transmiterea de mesaje sau apeluri de tip "spam, care conțin promisiuni de câștiguri false, participări la concursuri false sau transmiterea de mesaje comerciale nesolicitate. Aceste acțiuni pot avea ca și consecință restricționarea și/sau blocarea serviciilor Vodafone.

Încălcarea de către tine a obligațiilor prevăzute în paragrafele anterioare constituie fie o încălcare a bunelor practici/utilizare nerezonabilă, fie o fraudă/abuz (după cum este cazul)și atrage răspunderea ta pentru încălcarea obligațiilor impuse prin acest document.

La data la care se constată de către Vodafone încălcarea acestor termeni sau există suspiciuni cu privire la existența unei fraude/abuz, Vodafone are dreptul de a:

- (1) retrage unilateral orice formă de discount sau alte beneficii acordate Utilizatorului și/sau
- (2) suspenda/restricționa toate serviciile Vodafone; si/sau
- (3) restricționa accesul Utilizatorului la anumite oferte din Oferta Vodafone.

Adițional, Vodafone are dreptul să deconecteze definitiv Cartela Vodafone prin care a fost efectuată acțiunea și să rețină cu titlu de penalități creditul rămas pe Cartela Vodafone.

Vodafone este îndreptățit, de asemenea, la plata unor despăgubiri în suma de 3.500 €/Lună de utilizare/SIM .

Accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112

Vodafone oferă acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 în mod nelimitat și gratuit, cu condiția introducerii unei cartele SIM în telefon (chiar dacă respectiva cartelă SIM nu este autenticată în rețea). Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului.

Telefoanele cumpărate de la Vodafone sunt blocate în rețeaua Vodafone

Pentru telefoanele blocate în rețea, achiziționate într-un pachet cu Cartela Vodafone (telefon + cartelă), se percepe o taxă de deblocare.

Telefoanele se deblochează prin depunerea unei cereri într-unul din magazinele Vodafone, alături de un document care să justifice achiziționarea terminalului de la Vodafone România (de ex. factură achiziție terminal). Deblocarea unui telefon achiziționat împreună cu o Cartelă Vodafone se poate efectua în service-ul autorizat Vodafone sau printr-un cod de deblocare, contra taxei de 10,08€ (T.V.A. inclus). Deblocarea terminalului se va efectua în maxim 15 zile lucrătoare de la solicitare, dacă există resursele tehnice de deblocare.

Detalii privind costurile de deblocare precum și procedura de deblocare se găsesc la adresa www.vodafone.ro/personal/asistenta/cum-sa-fac/intretinerea-telefonului/service-si-setari-echipamente/service-telefoane-vodafone/index.htm.

Prelucrarea datelor cu caracter personal

Vodafone asigură, în condițiile legii, păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale Clientului și respectarea dreptului acestuia la protecția vieții private, în privința prelucrării datelor cu caracter personal ale Clientului. Această obligație nu se aplică în cazul informațiilor dezvăluite deliberat de către Client unor părți terțe.

Prelucrarea înseamnă accesul, utilizarea, stocarea, afișarea, copierea, transmiterea, interpretarea, editarea și/sau distribuirea de informații către servere locale și/sau internaționale. În conformitate cu dispozițiile legii privind protecția datelor personale, Clientul este de acord, explicit și fără echivoc, ca: (i) Vodafone să folosească datele cu caracter personal, pe care Clientul le furnizează la înregistrarea datelor, pe teritoriul României, (ii) să le transfere în țară sau străinătate, către Vodafone Group Plc., către alți distribuitori, furnizori de comunicații electronice și contractori locali și transfrontalieri cu care Vodafone este în relații contractuale, (iii) să le dezvăluie către autorități/instituții publice abilitate în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile, la solicitarea acestora din urmă, pentru furnizarea serviciilor preplătite. *Vodafone va prelucra aceste date în condițiile în care aceste date au fost furnizate în mod deliberat către Vodafone în vederea personalizării Cartelei Vodafone.

Datele de trafic. Vodafone colectează și prelucurează datele cu caracter personal ale Clientului (incluzând codul numeric personal) și datele de trafic ale Clientului (referitoare la durata sau momentul convorbirilor, data efectuării acestora, Rețeaua în care originează sau în care se termină comunicarea, momentul de început și de sfârșit al comunicării, costul convorbirilor etc.), în temeiul legii, cu bună-credință, în scopuri legitime și pentru furnizarea serviciilor preplătite Vodafone sau a serviciilor cu valoare adăugată furnizate de terți parteneri prin intermediul Vodafone. Totodată, prelucrarea datelor cu caracter personal și a datelor de trafic permite exercitarea tuturor drepturilor și obligațiilor conexe (ca de exemplu: activarea serviciilor și a cartelei SIM, relații cu clienții, scopul verificării respectării limitelor de utilizare ale Cartelei SIM, furnizarea de servicii cu valoare adăugată, administrarea bazei de clienți etc).

Datele de trafic și de localizare. Prin utilizarea serviciilor, Clientul își exprimă acordul ca datele sale de trafic și datele de localizare să fie prelucrate de către Vodafone România, Vodafone Group Plc. (societate comercială din U.K.) precum și orice alți împuterniciți din țară sau din străinătate, în scopuri legate de furnizarea serviciilor de comunicații electronice, pe durata executării furnizării serviciilor și pe o perioadă adițională de maxim 3 ani de la data deconectării serviciilor preplătite, exceptând situațiile pentru care legea prevede un alt termen, caz în care se va aplica termenul prevăzut de lege. Refuzul Clientului față de prelucrarea acestor date echivalează cu imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice și exonerează Vodafone de orice răspundere în acest sens.

Drepturile persoanei vizate. Dreptul Clientului (persoana vizată), respectiv drepturile prevăzute de Legea 677/2001 și legea 506/2004, sunt următoarele:

- a) dreptul de acces la date - orice persoană vizată are dreptul de a obține, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, în mod gratuit pentru o solicitare pe an, confirmarea faptului că datele care o privesc sunt sau nu prelucrate de operator;
- b) dreptul de intervenție asupra datelor - orice persoană vizată are dreptul de a solicita, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, în mod gratuit, rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor a căror prelucrare nu este conformă legii, în special a datelor incomplete sau inexacte;
- c) dreptul de opoziție - persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, din motive întemeiate și legitime, ca datele care o vizează să facă obiectul unor prelucrări sau să fie dezvăluite unor terți;
- d) dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției, fără a aduce atingere posibilității de a se adresa cu plângere autorității de supraveghere în domeniu;

- e) dreptul de a merge în instanță și a cere daune pentru încălcarea drepturilor în baza Legii 677/2001;
- f) persoana în cauză poate cere, gratuit, în scris, în orice moment, ca datele sale personale să nu mai fie procesate.
- g) dreptul de a cere Vodafone să înceteze să mai trimită Clientului mesaje promoționale. Clientul va fi informat în legătura cu efectuarea schimbărilor în opțiunile sale privind datele sale personale, în termen de 15 zile de la data comunicării schimbărilor respective către Vodafone.

Vodafone va răspunde solicitărilor persoanei vizate privind drepturile prevăzute de Legea 677/2001 (dreptul de acces la date, dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție) în termen de 15 zile de la data primirii cererii. Cererea întocmită în formă scrisă, datată și semnată, va fi trimisă la adresa electronică: persoane.fizice_ro@vodafone.com

Registrul Abonaților – în momentul achiziționării Cartelei Vodafone sau oricând ulterior la cererea ta, poți solicita ca datele tale să fie disponibile pentru furnizorii de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților. Acordul tău cu privire la opțiunea de a include datele tale cu caracter personal în aceste baze de date, precum și indicarea datelor în cauză face obiectul anexei “ACORDUL CLIENTULUI PENTRU ÎNSCRIEREA DATELOR PERSONALE ÎN REGISTRUL ABONAȚILOR”, parte integrantă din “Condiții de furnizare a serviciilor preplătite Vodafone România”.

Păstrăm legătura. Mesaje cu caracter promoțional

Ne dorim să te informăm în permanentă în legătură cu serviciile, ofertele promoționale, programele de loialitate inițiate de Vodafone, în mod direct sau prin partenerii săi. De aceea, prin folosirea serviciilor oferite de Vodafone prin intermediul Cartelei preplătite, ești de acord să primești informații de marketing și cu privire la comercializarea de produse și servicii.

În cazul în care vrei să îți modifice opțiunea și să nu primești niciun fel de informare cu privire la ofertele promoționale sau programele de loialitate inițiate de Vodafone, în mod direct sau prin partenerii săi, apelează gratuit *567 și răspunde cu “NU”.

Vodafone România sau companiile Grupului Vodafone vor putea utiliza datele cu caracter personal pe care le furnizezi către Vodafone România împreună cu alte informații, inclusiv datele cu funcție de identificare (CNP, seria și numărul actului de identitate – dacă astfel de date au fost declarate), date de trafic (durata, destinația, costul convorbirilor și data efectuării acestora) și date de localizare pentru servicii cu valoare adăugată, pentru a identifica dispozitivul tău, preferințele legate de utilizarea internetului și preferințele tale de cumpărare.

Soluționarea reclamațiilor

În cazul în care ești nemulțumit de despăgubirile acordate de către Vodafone România S.A., te poți adresa autorității de reglementare sau instanțelor de judecată competente. Dacă e necesar, poți înainta reclamații privind serviciile Vodafone România S.A. în oricare din următoarele moduri:

- a) **telefonic** la numerele: 0372.022.222, *222 (de pe telefonul mobil)
- b) prin **fax** la numărul 0372.021.413 pentru clienții persoane fizice
- c) prin **e-mail și internet** la adresele:
 - persoane.fizice_ro@vodafone.com
 - <https://www.vodafone.ro/asistenta/contact/formular-de-contact/index.htm>
- d) prin **poștă**, adresate către:
Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România S.A.,
Valea Cascadelor, nr. 14-16, sector 6, București.
- e) prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone, respectiv magazinele parteneri Vodafone, zilnic, în timpul orelor de program

Termenul de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale serviciului Internet Mobil este de maxim 30 de zile calendaristice (720 de ore) de la data primirii acestora de către Vodafone România. Reclamațiile pot fi adresate în scris sau verbal.

O reclamație privind un deranjament valid constă în raportarea unei întreruperi în furnizarea serviciului în spațiu deschis și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații.

Detalii privind tarifele și condițiile de obținere și utilizare a serviciilor Vodafone România S.A. se pot obține pe www.vodafone.ro, în magazine și la distribuitorii autorizați Vodafone sau apelând *222 sau 0372.022.222, Departamentul de Relații cu Clienții. Apelurile efectuate din alte rețele către numerele de mai sus se tarifează conform tarifelor practicate de operatorii din rețeaua din care s-a efectuat apelul.

Desigilarea Cartelei Vodafone reprezintă acceptul termenilor și condițiilor de utilizare prezentate mai sus și detaliate pe www.vodafone.ro.

Tipurile de servicii de asistență tehnică și de servicii de relații cu clienții oferite și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate

- a) **Relații cu clienții, gratuit** – ghid interactiv și operator uman – *222
- b) **Relații cu clienții, operator uman** – *555 apel taxabil cu 0,658 €/apel, T.V.A. inclus, indiferent de durata apelului
- c) **Relații cu clienții, operator uman**, pentru clienții cărora li s-a limitat accesul la *222 – *555, apel taxabil 0,658 €/apel, T.V.A. inclus
- d) **Relații cu clienții pentru servicii de urgențe** (L-V 22:00 – 8:00, S, D și sărbători legale 18:00 – 08:00) – *228
- e) **Relații cu clienții pentru solicitări legate de plăți, gratuit** – *224
- f) **Relații cu clienții pentru titulari firmă** – *221
- g) **Asistență pe e-mail**
- h) **Reclamații în scris prin poștă**, prin fax sau prin formularul de asistență de pe pagina www.vodafone.ro
- i) **Relații cu clienții Persoane Fizice și Juridice**, apel gratuit, relații cu clienții, servicii de date – ghid interactiv și operator uman – *777

Vodafone România S.A.

Centrul Internațional CDG, Piața Charles de Gaulle nr. 15

Sector 1, 011857 București, România

T +40 372 02 2222, F +40 372 02 2222

www.vodafone.ro



vodafone