



**Contract pentru  
serviciile Vodafone**





# Termenii și Condițiile Generale Pentru Profesioniști

## Cuprins

### Secțiunea 1 – Termenii și Condițiile Generale

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

### Secțiunea 2 – Servicii Vodafone Suplimentare

|  |    |
|--|----|
| 17. Contul MyVodafone .....  | 27 |
| 18. Serviciul Vodafone Mobile Broadband .....  | 33 |
| 19. Serviciul Roaming pentru Vodafone Mobile Broadband.....  | 35 |
| 20. Serviciul Fax2Email.....   | 39 |
| 21. Serviciul BlackBerry Enterprise/Outlook Mobile/Vodafone E-mail Plus/Serviciul BlackBerry internet Vodafone ..... | 40 |
| 22. Serviciul Vodafone Secure Device Manager .....   | 45 |
| 23. Serviciul internet Mobile .....  | 47 |
| 24. Serviciul de Voce mobilă pentru Clienți business .....   | 50 |
| 25. Serviciul de Voce Fixă .....   | 54 |
| 26. Serviciul de date fixe.....  | 60 |
| 27. Serviciul de înregistrare, găzduire de domenii și e-mail.....  | 63 |
| 28. Serviciul Machine-to-Machine (M2M) .....   | 64 |
| 29. Serviciul de IP Static Public.....   | 65 |
| 30. Prevederi finale .....   | 66 |
| 31. Regula de precedență .....   | 67 |

### 1. Obiectul contractului

**1.1.** Vodafone România S.A. („Vodafone“) cu sediul în București, Centrul Internațional CDG, Piața Charles de Gaulle nr. 15, sector 1, RO 8971726, capital social subscris și vărsat de 70.341.714,17 RON, înregistrată la nr. 70 în Registrul de evidență pentru prelucrarea datelor personale, va furniza Clientului servicii de comunicații electronice (“Servicii”). Vodafone furnizează servicii de comunicații electronice 24 ore/zi, 7 zile/săptămână, într-o arie geografică denumită „aria de acoperire“ (reviziile, reparațiile și întreținerile rețelei sunt suportate de Vodafone). Aria de acoperire diferă în funcție de tipul de serviciu oferit și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale, precum și de specificațiile tehnice ale rețelelor Vodafone și 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. Prețurile terminalelor și accesoriilor se pot modifica săptămânal. Telefonului de care beneficiați prin ofertă i se aplică condițiile obișnuite de garanție. În cazul în care Clientul nu a solicitat terminal subvenționat la semnarea Contractului, Clientul este de acord cu renunțarea la posibilitatea de a achiziționa un terminal subvenționat în cadrul duratei minime contractuale, exceptând cazurile în care poate solicita terminal subvenționat conform Programului de loialitate.

### Serviciile furnizate de Vodafone sunt:

#### 1.2. Servicii de Voce Mobilă și Fixă

Serviciul prin care Vodafone asigură Clientului posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei Vodafone până la un alt utilizator conectat la Rețeaua Vodafone sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice. 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 recepție a serviciilor de configurare și 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 nefuncționarea Serviciului, Clientul acceptă tacit Serviciile, acestea considerându-se funcționale.

**1.3. Servicii de Date și Servicii Integrate** - Servicii de acces la internet și transmisii de date pe telefonul mobil sau PC oferite de Vodafone prin intermediul rețelei sale de comunicații mobile precum și prin port-ul sau conexiunea individuală de rețea rezultat(ă) din punerea la dispoziție, implementarea și 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 recepție a serviciilor de configurare și 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 nefuncționarea Serviciului, Clientul acceptă tacit Serviciile, acestea considerându-se funcționale.

**1.4. Serviciul de Roaming** - Serviciul suplimentar care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de servicii de comunicații electronice, 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. Serviciul de Roaming nu este activat automat; acesta trebuie activat de către Client înainte de ieșirea din aria de acoperire geografică a Vodafone, în caz contrar Clientul nu va putea utiliza Serviciile după ieșirea din țară. Serviciul de Roaming poate fi activat/dezactivat sau reactivat la cererea Clientului, prin persoana de contact, prin apelarea la \*100#, \*142#, \*222 sau accesarea MyVodafone. Vodafone își rezervă dreptul de a solicita plata în avans a unei garanții pentru activarea serviciului. Informații privind lista actualizată a țărilor în care este posibilă folosirea acestui serviciu, precum și tarifele aplicabile, pot fi accesate de Client pe pagina de internet [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming. Vodafone nu răspunde de calitatea serviciilor de Roaming puse la dispoziția Clientului de către partenerii săi din străinătate.

**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 achiziționat sau asupra ariei de acoperire, accesând pagina de internet [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

### **1.7. Securitatea muncii**

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

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

**1.9. Registrul Abonaților** - La momentul încheierii contractului sau oricând ulterior la cererea sa, Clientul poate solicita ca datele sale să fie disponibile pentru furnizorii de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților. Acordul Clientului cu privire la opțiunea sa de a include datele sale 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 prezentul Contract.

**1.10. Extraopțiune 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 menționată în contractul de servicii Vodafone, într-un termen de maxim 7 (șapte) zile lucrătoare de la data semnării acestuia, acceptarea încheierii Asigurării. Termenii și condițiile Asigurării, inclusiv tarifele (primele de asigurare) percepute pentru Asigurare, au fost puse de către Vodafone la dispoziția Clientului înainte de semnarea contractului de servicii Vodafone și devin aplicabile după comunicarea acceptului de către Asigurător. Clientul este de acord ca după comunicarea acceptului Asiguratorului să plătească tariful (prima de asigurare) lunar către Vodafone, în calitate de intermediar al Asiguratorului, inclus în factura de servicii Vodafone.

## **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 (șapte) zile de la data semnării Contractului, Actului adițional, a Anexei sau de la data alegerii oricărui nou serviciu de Date Mobile sau Voce Mobilă, cu excepția cazului în care părțile de comun acord stabilesc altfel, după primirea de către Vodafone a documentației solicitate, a unor informații despre starea financiară și a depozitului de garanție, atunci când este cazul. Prin activarea Serviciilor de voce, Clientul are acces la servicii de voce naționale și internaționale. Clientul poate solicita activarea/ dezactivarea uneia dintre opțiuni, telefonic, prin intermediul Departamentului de Relații cu Clienții. 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 adițional, a Anexei sau de la data alegerii oricărui



nou serviciu, cu excepția cazului în care părțile de comun acord stabilesc altfel, după primirea de către Vodafone a documentației solicitate, a unor informații despre starea financiară și a depozitului de garanție, atunci când este cazul. Prin activare se înțelege accesul Clientului la serviciile Vodafone solicitate în baza prezentului contract.

### **Accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112**

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

**2.2. Garanții** – Vodafone poate solicita Clientului în vederea activării, în baza informațiilor obținute din sistemul Preventel (sistem de evidență a Clienților cu datorii rezultate din achitarea cu întârziere/neachitarea facturilor emise pentru încasarea prețului Serviciilor prestate) sau în funcție de bonitatea Clientului, depunerea cu titlu de garanție a unei sume care este de minim 5 ori valoarea abonamentului plătit de Client, în funcție de tipul de serviciu ales de Client. În situația Clienților care solicită activarea serviciului Roaming, a Clienților cu întârzieri repetate la plata serviciilor prestate, a Clienților cărora li s-a aplicat măsura suspendării serviciului pentru neplata facturii scadente, a Clienților cu reconectări după suspendări de neplată, a Clienților care deși au facturi neachitate/achitate cu întârziere/serviciul suspendat, solicită activarea altor cartele SIM, Vodafone poate solicita depunerea cu titlu de garanție a unei sume echivalente cu valoarea medie a facturilor pe minimum ultimele 3 luni. Suma astfel constituită nu este purtătoare de dobândă și va fi returnată Clientului, la cererea sa, după un interval de minim 6 luni de la constituire, în cazul în care acesta face dovada credibilității sale prin efectuarea cu regularitate a plăților facturilor emise de Vodafone (minim ultimele 6 facturi anterioare datei la care se solicită returnarea sumei). Vodafone are dreptul să rețină din această garanție orice sume datorate de Client în baza prezentului contract. Pentru acoperirea oricăror diferențe nefavorabile de curs valutar, între data depunerii garanției și data returnării, diferențe 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 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. La depășirea acestei limite de credit, Vodafone poate solicita Clientului cu o utilizare intensă 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 la art. 2.2 și 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 și neachitate la momentul solicitării reconectării, plus garanția stabilită la art.2.2 Reconectarea nu dă dreptul la promoții (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 inițială și toate prevederile acestuia se aplică în mod corespunzător, cu excepția promoțiilor, a numărului de telefon, dacă a fost realocat și a beneficiilor din programul de loialitate acumulate anterior deconectării.

**2.5. Restricționare Acces** – Vodafone își rezervă dreptul de a restricționa accesul la anumite numere naționale și/sau internaționale, în cazuri bine justificate, cum ar fi, de exemplu, dar nelimitat, apelarea numerelor cu tarif special/numere erotice/\*222. Restricționarea se face întotdeauna cu notificarea în prealabil a Clientului. Tarifarea din rețeaua Vodafone pentru apelurile internaționale inițiate din rețeaua Vodafone se face în funcție de grupele de destinații, disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

**2.6. Calitatea serviciilor** – Potrivit licențelor de utilizare a frecvențelor radioelectrice, Vodafone asigură următoarele standarde de calitate:

### **(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 depăși 2%;
- c) procentul de întrerupere a apelurilor – pe calea radio – în ora de trafic maxim, nu va depăși 2%;

### **(II) pentru serviciile 3G (UMTS):**

- a) disponibilitatea rețelei este de minim 98% din timp;
- b) ratele 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.

Serviciul de internet Mobil nu garantează o viteză minimă de acces, ci o viteză maximă ce depinde de caracteristicile rețelei Vodafone (GSM/GPRS/UMTS/LTE) sau de echipament, după caz. Performanța acestui serviciu este influențată de tipul de echipament folosit pentru transmisia de date (telefon, poziția utilizatorului în aria de acoperire a celulei și gradul de încărcare a rețelei radio din zona respectivă în momentul utilizării serviciului).

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 în conformitate cu dispozițiile art. 14.1 de mai jos.

**(IV) Pentru Serviciile de Date Fixe și Voce Fixă** – Direct Link sau Vodafone Office Link, aceste standarde de calitate sunt detaliate în cadrul Anexelor semnate de către Client.



**Nivelurile de calitate pentru serviciile de acces la internet** - Informații privind valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate ai serviciilor de acces la internet și procedura privind măsurarea acestor parametrii sunt puse la dispoziția Clientului online, la [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro). - parametrii de calitate.

Serviciul de internet Mobil nu garantează o viteză minimă de acces, ci o viteză maximă ce depinde de caracteristicile rețelei Vodafone România S.A. (GSM sau GPRS) sau de echipament, după caz. Performanța acestui serviciu este influențată de tipul de echipament folosit pentru transmisia de date (telefon, de poziția utilizatorului în aria de acoperire a celulei și de gradul de încărcare a rețelei radio din zona respectivă în momentul utilizării serviciului).

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 România S.A.;

### **2.6.1. Procedurile de măsurare și gestionare a traficului**

Traficul în rețeaua Vodafone este măsurat și monitorizat zilnic pe baza statisticilor generate în nodurile de rețea.

Dimensionarea se face pe baza formulelor specifice de trafic, asigurând că la ore de trafic maxim probabilitatea de a nu trata un apel să fie sub 1%, atât pentru apeluri în interiorul rețelei cât și cu partenerii de interconectare.

Limitele de încărcare sunt stabilite pe baza criteriilor și standardelor telecom.

### **2.6.2. Metode și măsuri de asigurare a integrității rețelei și serviciilor Vodafone**

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.

**2.7.** Schimbările în capacitatea Vodafone de a furniza Serviciile de Date/Voce ca urmare a unor restricții impuse de autorități sau alte modificări ale drepturilor sale prevăzute în autorizația generală de furnizor de servicii de comunicații electronice și/sau în licențele de frecvențe îndreptătesc Vodafone să revoce acest Contract cu preaviz scris înaintat Clientului, fără alte formalități sau proceduri judiciare. Exercițarea de către Vodafone a acestui drept nu atrage plata de despăgubiri către Client.

### **2.8. Condiții de portabilitate**

Sunt considerate servicii adiționale 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 adițional activat, Serviciul adițional se va rezilia odată cu rezilierea sau portarea Serviciului de voce mobilă sau fixă. Pentru a beneficia în continuare de serviciul adițional, Clientul va avea posibilitatea de a muta gratuit acest serviciu pe alt număr al său. Pentru a se efectua această mutare, Clientul trebuie să solicite către Vodafone această modificare cel târziu la momentul închiderii sau portării serviciului de voce mobilă sau fixă.

## **3. Telefonul și 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 generația a 3-a), respectiv LTE.

**3.2.** În cazul în care Clientul folosește telefoane mobile/terminale GSM/UMTS/LTE, altele decât cele comercializate de către Vodafone, Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru problemele de funcționare ale serviciilor Vodafone datorate telefonului/terminalului utilizat. Vodafone nu răspunde pentru daune, oricare ar fi acestea, cu excepția cazului prevăzut la **art.14, pct.14.1**

Clientului îi va fi repartizat un număr de telefon. Acest număr va putea fi schimbat de Vodafone, pe baza unei notificări prealabile, în cazuri cu totul excepționale, cum ar fi rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea serviciului Vodafone.

### 3.3. Echipamente

**3.3.1.** Vodafone se obligă să furnizeze Clientului Serviciile de Date și Serviciile de Voce Fixă prin mijloacele de telecomunicație 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 și 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 înțelege că obținerea permiselor, autorizațiilor necesare instalării și accesului la Echipamente/Servicii, împământarea și alimentarea la rețeaua electrică a acestora la standardele stabilite mai jos sunt în sarcina Clientului și sunt obligatorii și prealabile conectării la Serviciile de Date fixe sau de Voce fixă – Direct Link sau Vodafone Office Link.

Priza de pământ indicată pentru realizarea împământării echipamentelor trebuie să aibă valoarea sub  $4 \Omega$  (conform standardelor în vigoare). Punctul indicat pentru legarea la priza de împământare trebuie să fie la o distanță mai mică de 10 m de locul de amplasare al unităților de interior. Toate echipamentele legate prin cabluri electrice de echipamentul finanțat de Vodafone sau partenerii săi vor trebui conectate la aceeași priză de împământare. În cazul în care nu există priza de împământare a clădirii, Clientul poate executa o priză nouă cu condiția ca aceasta să fie însoțită de un buletin de măsurători PRAM care să certifice încadrarea în standard (maximum  $4 \Omega$ ).

Clientul va pune la dispoziție un circuit de alimentare de 220V/c.a., la o distanță mai mică de 5 m de locul de amplasare a unităților de interior. Circuitul de alimentare va fi protejat de un dispozitiv de siguranță dimensionat corespunzător.

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

**3.3.4.** Clientul se obligă să permită accesul la Echipament reprezentanților Vodafone responsabili cu lucrările de instalare, testare, întreținere și reparații, desemnați de Vodafone, fără alte formalități.

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

**3.3.6.** Dacă Clientul observă o Defecțiune a Echipamentului, se obligă să anunțe imediat Vodafone. Dacă Defecțiunea raportată de Client se dovedește a fi cauzată de intervenția Neautorizată a Clientului sau de nerespectarea de către Client a altor clauze din prezentul Contract sau de acțiuni ale unor terțe părți, Vodafone va factura Clientului costurile privind reparația Echipamentului sau contravaloarea echipamentului în cazul înlocuirii acestuia.

**3.3.7.** Vodafone pune la dispoziția Clientului Echipamentele necesare conectării acestuia la rețeaua Vodafone, conform soluției tehnice agreeate de părți, iar Clientul plătește o chirie lunară.

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

### **3.3.8. Obligațiile Vodafone:**

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

### **3.3.9. Obligațiile 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 parțial, Echipamentele;
- să răspundă pentru prejudiciile suferite de către terți și cauzate de Echipamentele instalate în spațiul său;
- să suporte toate cheltuielile legate de predarea-primirea, instalarea, repararea și alimentarea cu energie electrică a Echipamentelor;
- să obțină toate aprobările necesare instalării Echipamentelor în spațiul său;
- să asigure securitatea Echipamentelor instalate.

**3.3.10.** În caz de distrugere/dispariție, totală sau parțială, a Echipamentului, 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 garanție al cărei quantum nu poate depăși valoarea Echipamentului prevăzută în Inventarul Echipamente Vodafone aflate în locațiile Clientului. În acest sens, Vodafone nu poate fi făcut responsabil, în nici un fel, de nefuncționarea serviciilor integrate. Partea vinovată va suporta contravaloarea Echipamentelor distruse sau dispărute, precum și 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 Părți.

**3.3.12.** Clientul confirmă și înțelege că, pentru a garanta conectarea și utilizarea corectă și sigură a Serviciilor de date și a Serviciilor de Voce Fixă pe toată durata Contractului, Echipamentul trebuie să se conformeze specificațiilor stabilite în Lista de echipamente agreată, cu modificările ulterioare. Clientul înțelege și 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 folosește un echipament al său care se dovedește că nu corespunde specificațiilor 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 perfecționeze echipamentul, după caz. Clientul are obligația de a se conforma acestei cerințe 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, perfecționarea echipamentului său, ori în cazul în care Clientul nu respectă termenul respectiv, Clientul înțelege și este de acord că Vodafone nu răspunde pentru eventualele întreruperi, întârzieri, disfuncții 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 operație impune configurarea prealabilă a Echipamentului de către Vodafone, se realizează conform planului de instalare. În cazul în care soluția tehnică de conectare la Serviciile de Date fixe sau la Serviciile de Voce fixă – Direct Link sau Vodafone Office Link de la locația Clientului presupune instalarea unor Echipamente suplimentare, Vodafone se obligă să comunice Clientului costurile și taxele suplimentare aferente serviciilor speciale de instalare și punere în funcțiune, prin modificarea Anexei semnate de către Părți. Clientul își va da acordul în maxim 5 zile lucrătoare pentru instalarea Echipamentului suplimentar și plata costurilor aferente instalării acestora.

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

**3.3.16.** Clientul se obligă să efectueze recepția serviciilor de configurare și 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 recepție și acceptare a serviciilor de configurare și instalare, serviciile vor fi considerate ca fiind acceptate tacit de Client, la expirarea termenului de 10 zile sus-menționat.

**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 puțin 15 zile lucrătoare înainte de data la care se dorește reamplasarea serviciilor. În acest caz, Clientul se obligă să plătească taxa de reamplasare în cuantum de 300 EURO/prima reamplasare a unei locații în cadrul unui an contractual. Pentru mai mult de o solicitare de reamplasare pe an contractual a Serviciilor 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 autorizați și se va efectua contra-cost. Termenul în care se face reamplasarea variază în funcție de soluția tehnică și implicațiile acesteia (săpături, acorduri de obținut de către client). Instalarea la noua locație (reamplasarea) se face numai în baza acordului de instalare obținut de către client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistența unei soluții tehnice prin care să se poată oferi serviciul la noua locație duce automat la anularea cererii de reamplasare. Obligația Vodafone pentru reamplasare este o obligație de diligență și nu una de rezultat, Vodafone obligându-se să studieze cererea clientului privind reamplasarea și de a propune acestuia o modalitate prin care se poate realiza reamplasarea. În situațiile în care nu există soluții tehnice de reamplasare și/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul înțelege și este de acord ca termenii și condițiile contractului/actului semnat anterior formulării cererii de reamplasare rămân în vigoare până la finalul duratei minime contractuale, obligațiile Clientului privind executarea contractului, plata taxelor aferente (lunare sau de reziliere) rămânând în vigoare.

### **3.4. Telefoanele comercializate de Vodafone sunt blocate în rețeaua Vodafone.**

Pentru telefoanele blocate în rețea, achiziționate cu abonament Vodafone se percepe o taxă de deblocare care diferă în funcție 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](http://www.vodafone.ro). Pentru telefoanele achiziționate independent de serviciile de comunicații 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 și tarife pentru oricare nou serviciu oferit Clientului. Abonamentele de voce mobilă includ doar minute naționale, exceptând cazurile în care sunt menționate expres în oferta comercială alte minute.

Planul de tarife și modul de aplicare a acestora sunt prezentate în Contractul / Actul adițional / Anexa semnată de către Părți. Planul tarifar lunar ales de către Client se menține 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 inițiate și se calculează prin taxare la secundă cu excepția primului minut de convorbire care se taxează prin rotunjire la un minut.

**4.2.** Tarifele și taxarea pentru serviciile de Internațional sunt disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro). Pentru serviciile de Internațional, în cazul în care Clientul optează pentru activarea opțiunii Vodafone Europa, Clientul va putea beneficia de tarife naționale pentru apeluri internaționale pentru destinațiile către care se aplică tarifele și anume rețelele fixe, rețelele Vodafone și parteneri din Europa. Tarifele Vodafone Europa nu se aplică:

- apelurilor către alte destinații internaționale – acestea vor fi taxate conform tarifelor de bază sau a celorlalte opțiuni de convorbiri internaționale active;
- altor destinații mobile din Europa, pentru care se aplică tariful standard internațional;
- rețelele Vodafone și parteneri din Europa conform informațiilor actualizate pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro);
- numerelor portate din alte rețele în rețeaua 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) și comunicate de către aceștia la data emiterii facturii. Informații despre parteneri, tarife și taxarea apelurilor din Roaming sunt disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) și în magazinele Vodafone.

**4.3.** Pentru serviciile Roaming, în cazul în care Clientul optează pentru activarea opțiunii Vodafone Passport, taxarea apelurilor efectuate depinde de tariful național standard și de destinația apelului, la care se adaugă o taxă de conectare apel. Pentru

apelurile primite, se plătește doar taxa de conectare a apelului, la fiecare 10 minute de convorbire. Taxele de conectare apel și lista operatorilor unde se aplică tarifele Vodafone Passport sunt disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

Pentru Vodafone Passport nu se aplică tarifele speciale promoționale, cum ar fi tarifele în grup sau alte tarife reduse de depășire care oferă o reducere a tarifului național standard de bază, atât pentru destinații naționale, cât și internaționale. Tarifele naționale standard aplicate la taxarea Vodafone Passport sunt detaliate pentru fiecare tip de abonament și sunt disponibile la [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), secțiunea Voce Mobilă.

**4.4.** Clientul se obligă să plătească prețul serviciilor Vodafone furnizate, incluzând tariful lunar, taxa de abonament precum și orice alte taxe necesare accesului la serviciile solicitate sau la schimbarea opțiunii inițiale, la schimbarea SIM-ului, la schimbarea numărului de telefon, la solicitarea facturii detaliate, sau transmiterea acesteia pe CD (valabil numai pentru clienții persoane juridice), transmiterea duplicatului facturii, pe parcursul executării contractului conform detaliilor din Contract sau celei disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro)

**4.5.** Prețul 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 menționat 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 condițiilor descrise la art.6 din prezentul contract. Vodafone va putea modifica oricând prețul serviciilor Vodafone, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, făcând publice aceste modificări cu cel puțin 30 de zile înainte.

## **5. Plata**

### **5.1. Plata**

**5.1.1.** Clientul va primi factura prin poștă. Părțile pot conveni ca factura să fie comunicată / disponibilă prin aplicația MyVodafone și valoarea facturii să fie comunicată prin e-mail Clientului, în cazul în care Clientul solicită această opțiune. În această situație, factura comunicată disponibilă prin aplicația 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 prețul de 3 Euro la care se adaugă TVA pentru fiecare factură individualizată solicitată.

**5.1.3.** Data plății se consideră data la care Clientul efectuează plata.

**5.1.4.** Fiecare factură va conține informații despre perioada facturată. Pentru factura detaliată, Clientul se obligă să plătească taxa stabilită de Vodafone, disponibilă pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

Prima factură va acoperi serviciile furnizate Clientului în perioada dintre data activării și prima zi a ciclului de facturare.

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

### **5.1.6. Modalități de plată a facturii**

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

## **5.2. Comunicarea facturii**

### **5.2.1. Comunicarea facturii în aplicația MyVodafone**

**5.2.1.1.** Dacă documentația 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 înțelege că este în sarcina sa să își creeze un cont MyVodafone de pe [www.myvodafone.ro](http://www.myvodafone.ro) și că fără acest cont nu putea vizualiza factura electronică. Vodafone va emite Clientului o solicitare de plată lunară, pe care o va pune la dispoziția Clientului online, la [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), iar Vodafone va anunța prin e-mail 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.** Obligația de plată a Clientului este independentă de accesarea sau nu a contului. Chiar și în situația în care contul este inactiv, factura se consideră primită și 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 își rezervă dreptul de a introduce o taxă pentru facturile pe hârtie. Renunțarea 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 poștă, 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 plății**

**6.1.** Pentru facturile neplătite la termen, Clientul va plăti penalități 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 penalităților de întârziere în decontare poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

### **6.2. Suspendarea Serviciului**

Vodafone poate suspenda serviciul din motive imputabile Clientului, în următoarele situații exemplificative și nu limitative: în cazul în care Clientul nu plătește la termen suma facturată atât pentru Serviciile furnizate, cât și pentru echipamentele achiziționate (telefoane, accesorii, centrale, laptop-uri, tablete etc.) în situațiile specificate la art. 2.2. și art. 2.3. Suspendarea serviciului în baza motivelor arătate mai sus se face întotdeauna cu anunțarea Clientului prin apel direct sau SMS, cu privire la suspendare și cu privire la data facturării, suma de plată și data scadenței.

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

## **7. Pierderea cartelei SIM**

**7.1.** Clientul se obligă să notifice imediat Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone, în cazul pierderii sau sustragerii cartelei SIM sau a Echipamentului/terminalului Blackberry. Vodafone se obligă să confirme primirea unei astfel de notificări din partea Clientului și să bareze cartela SIM/Serviciul în cauză. Pe durata barării cartelei SIM/Serviciului, obligația Clientului de a achita taxa lunară de

abonament rămâne în vigoare. Nerespectarea de către Client a prezentei dispoziții atrage răspunderea integrală și exclusivă a Clientului pentru consecințele utilizării de către terțe persoane a cartelei SIM pierdute sau furate.

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

## **8. Cesiune**

(1) Vodafone are dreptul să transfere integral sau parțial drepturile și obligațiile sale unei terțe părți, cu notificarea Clientului, dar fără a solicita consimțământul acestuia și fără ca acesta să aibă dreptul la compensații de orice natură. Vodafone se va asigura ca această cesionare să nu afecteze negativ drepturile și obligațiile Clientului prevăzute în prezentul Contract.

(2) Clientul poate să transfere drepturile și obligațiile sale din prezentul Contract, exceptând punctele de loialitate și oferta promoțională, numai cu acordul scris al Vodafone și numai prin semnarea contractului tip de cesiune pus la dispoziția Clienților de Vodafone. Cesiunea produce efecte atât între părți, cât și față de Vodafone numai după exprimarea în scris de către Vodafone a acordului asupra cesiunii. Acordul Vodafone în ceea ce privește cesiunea contractului este dat sub condiția rezolutorie, constând în neplata ultimei facturi emise înainte de data transferului precum și a serviciilor utilizate de la data ultimei facturi și data transferului, netransmiterea documentației de către Clientul care preia și plata garanțiilor solicitate conform prezentului Contract, apariția unor date noi față de data acordului, referitoare la identitatea Părților sau a calității reprezentanților acestora precum și plata de către Clientul care preia, a facturilor proprii la zi, în cazul în care este Client existent. În cazul îndeplinirii condiției rezolutorii, atât acordul Vodafone cu privire la cesiune, cât și contractul de cesiune vor fi lipsite de efecte retroactive. În consecință, 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 condiția rezolutorie menționată mai sus.

(3) Cesiunea cu titlu oneros a oricăror dintre drepturile acordate prin Contract Clientului sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de folosință 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) înțelege că preia drepturile și obligațiile Clientului care a transferat (Titular Actual), exceptând punctele de loialitate acumulate înainte de data cesiunii și oferta promoțională, 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](http://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 dorește încetarea contractului. Notificarea trebuie să ia forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire. Încetarea contractului și dezactivarea cartelei SIM/ Serviciului se vor produce de la data la care există dovada plății tuturor datoriilor către Vodafone, precum și a taxei de reziliere a contractului înainte de termen (dacă este cazul). Clientul poate opta pentru transfer de responsabilitate în condițiile prevăzute în acordul de transfer de responsabilitate. Clientul ia cunoștință că transferul de responsabilitate poate opera doar în cazul în care datoriile Clientului sunt achitate la zi și viitorul Client îndeplinește la rândul său condițiile impuse de către Vodafone.

**9.2.** Vodafone poate 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-și respectă obligația de plată a sumelor datorate;
- (2) falimentul sau începerea procedurii de reorganizare sau lichidare împotriva Clientului, cu excepția Clientului care este consumator captiv;
- (3) pierderea credibilității Clientului în cazul întârzierilor repetate la plata facturilor;
- (4) Clientul folosește în rețeaua GSM/UMTS/LTE telefoane mobile GSM/UMTS/LTE care nu sunt conforme cu prevederile legale privind introducerea pe piață, libera circulație și punerea în funcțiune pe teritoriul României a echipamentelor radio și a echipamentelor terminale de telecomunicații;
- (5) Clientul revinde serviciile furnizate de Vodafone sau încalcă prevederile art. **11.1** și art. **11.2**;
- (6) Clientul folosește serviciile GSM/UMTS/LTE în mod abuziv, pentru șicanarea altor Clienți Vodafone, terțe persoane sau a angajaților Vodafone S.A.;
- (7) insolvența
- (8) Clientul nu-și respectă obligațiile 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 și/sau depozitul de garanție 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 cunoștință datele de identificare ale titularului de contract.

Încetarea contractului în cazurile enumerate la pct. **9.2** se va produce de plin drept, fără intervenția instanței judecătorești competente, de la data constatării de către Vodafone a oricăruia dintre cazuri, fără drept la compensație sau despăgubiri.

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



(2) Prevederile alin. (1) nu aduc atingere obligațiilor Clientului rezultate din prevederile contractului încheiat între aceștia, născute și neexecutate anterior încetării acestuia.

## **10. Efectele încetării contractului**

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

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

**10.3.** În cazul în care Clientul solicită încetarea prezentului contract, înainte de perioada minimă, Vodafone va percepe Clientului o taxă de reziliere a contractului înainte de termen, pentru fiecare cartelă SIM dezactivată / Serviciu dezactivat, plătită în lei la cursul oficial al BNR de la data emiterii facturii. Această taxă este detaliată pentru fiecare Serviciu în parte, la Secțiunea II de mai jos sau în Contractul / Actul adițional / Anexa semnată de către Părți.

## **11. Abuzul și utilizarea inadecvată a produselor și serviciilor Vodafone**

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

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 Romania. Orice

utilizare a serviciilor Vodafone Romania în alte scopuri decât efectuarea și 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 utilizare abuzivă, dacă este îndeplinită oricare dintre următoarele condiții:

- Traficul de voce/SMS către alți operatori depășește 60% din traficul total de voce/SMS efectuat;
- Traficul de voce/SMS către alți operatori este de minim 2 ori mai mare decât traficul de voce/SMS primit de la ceilalți operatori;
- Traficul de voce/SMS în rețea sau către alți operatori depășește 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 și exprimat în scris al Vodafone și cu aplicarea tarifelor corespunzătoare unei asemenea utilizări.

**11.3.** Încălcarea de către Client a obligațiilor prevăzute la art. 11.1 și/sau art.11.2 constituie o fraudă, o încălcare a “bunelor practici” în domeniu și atrage de drept răspunderea indivizibilă a acestuia pentru toate contractele de servicii Vodafone și 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; și/sau (2) suspenda/ restricționa toate serviciile Vodafone; sau (3) rezilia toate contractele pentru serviciile Vodafone. Vodafone este îndreptățit, de asemenea, la plata unor despăgubiri în suma de 3.500 EUR/lună de utilizare/SIM/ serviciu ce vor fi reținute 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 conținutului secțiunii [www.vodafone.ro/factura-și-servicii](http://www.vodafone.ro/factura-și-servicii) sau de obstrucționare a funcționării normale a serverului care deservește acest site se consideră drept o încercare de utilizare frauduloasă a site-ului și duce la inițierea procedurii de cercetare penală împotriva persoanei (persoanelor) vinovate de astfel de fapte.

**11.5.** Clientul este răspunzător de intervențiile pe care le face în rețeaua proprie și de echipamentele instalate de către acesta (Local Area Network, centrala PABX, partea de configurare și protecție a rețelei/centralei PABX etc.). Vodafone România își asumă răspunderea doar pentru Serviciile și Echipamentele furnizate de aceasta. Vodafone România nu își asumă răspunderea pentru defecțiunile survenite în Serviciile și Echipamentele furnizate din cauza intervențiilor pe care le face Clientul în rețeaua proprie (Local Area Network) sau a echipamentelor din Local Area Network (de exemplu: cablare, switch-uri, rețea calculatoare, centrala PABX, partea de configurare și protecție a rețelei/centralei PABX etc.).

## 12. Forța majoră

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

## 13. Modificări

**13.1.** Vodafone își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract, informând de îndată Clientul despre aceste modificări. De asemenea, Clientul va fi informat de aceste modificări cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării.

**13.2.** În cazul modificării unilaterale a prezentului contract de către Vodafone, Clientul are dreptul de denunțare unilaterală a contractului, în baza unei notificări scrise, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri. Notificarea scrisă va fi trimisă de Client, în termen de 30 zile de la primirea informațiilor de la Vodafone legate de modificarea unilaterală a contractului. Clientul trebuie să-și exercite cu bună-credință dreptul de denunțare unilaterală a contractului (de exemplu, Clientul nu poate denunța contractul fără plata de penalități 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 și, dacă este cazul, cesiuni și transferuri, persoana responsabilă să semneze contractul Vodafone/ acte adiționale de prelungire/activarea de noi servicii/transfer de responsabilitate/renunțare la abonamente sau la anumite servicii, astfel încât acestea să fie exacte și actualizate. Aceste modificări devin opozabile Vodafone de la data comunicării. În caz contrar, Vodafone nu își asumă răspunderea pentru acte sau fapte realizate de persoane neîndreptățite să-i reprezinte pe Clienții Vodafone și nici pentru exactitatea datelor cu caracter personal/datelor neactualizate de către Client.

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

## 14. Răspunderea Vodafone

### 14.1. Indisponibilitatea Serviciului

În cazul în care Clientul nu va putea folosi serviciile Vodafone datorită unor defecțiuni în sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone, la solicitarea Clientului, taxa lunară de abonament va fi redusă proporțional cu perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii, cu titlu de despăgubiri. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare perioadei de nefuncționare. Cu excepția celor prevăzute mai sus, Vodafone nu răspunde pentru daune, oricare ar fi acestea, a căror existență Clientul ar pune-o pe seama nefuncționării serviciului telefonic.

### 14.2. Limitarea obligației

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.

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.

**14.3.** Vodafone nu răspunde de nicio daună directă sau indirectă cauzată Abonatului de indisponibilitatea sau de funcționarea defectuoasă a Serviciului. 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 frauduloasă a rețelei de către Abonat, în sensul alineatului **11.4** de mai sus.

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

- (i) executarea lucrărilor de întreținere și/sau reparații planificate și anunțate Clientului, cu 24 de ore înainte sau lucrările de întreținere/reparații care se pot efectua în orice zi, în intervalul 1:00 A.M.- 6:00 A.M., care nu presupun notificarea prealabilă a Clientului;
- (ii) forța majoră;
- (iii) Clientul refuză sau nu permite accesul reprezentanților Vodafone la Echipament, la cererea Vodafone;
- (iv) executarea de teste la cererea expresă a Clientului, în condițiile în care Clientul nu a raportat vreo întrerupere sau o defecțiune a Serviciilor;
- (v) întreruperile sau funcționarea în afara parametrilor de calitate, cauzate de

- defectarea echipamentului, dacă echipamentul nu mai corespunde standardelor de calitate și performanță stabilite în lista de echipamente agreată;
- (vi) intervenții 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 condițiile stabilite în prezentul Contract;
  - (ix) erorile datorate aplicației soft utilizată de Client la transferarea informațiilor și/ sau încălcarea securității datelor transmise prin alte sisteme, care nu au legătură cu rețeaua de transmisie de date a Vodafone;
  - (x) nerespectarea de către Client a aspectelor solicitate la instalarea echipamentului;
  - (xi) reprezentantul Vodafone nu a validat compatibilitatea rețelei IT a Clientului cu serviciul „BlackBerry Enterprise”;
  - (xii) nu au fost respectate instrucțiunile de instalare și administrare ale aplicației „BlackBerry Enterprise Server” de către Client, prevăzute în ghidul de utilizare al aplicației.

## 15. Răspunderea Clientului

### 15.1. Clientul răspunde pentru:

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

## 16. Confidențialitate și Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal

**16.1.** 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 Abonat unor părți terțe.

### 16.2. Prelucrarea datelor cu caracter personal

Vodafone prelucrează datele personale ale Clientului, în temeiul legii, cu bună-credință, în scopuri legitime, pentru încheierea și executarea contractului de servicii Vodafone, respectiv pentru furnizarea serviciilor Vodafone și/ sau a extraopțiunilor alese de către Client furnizate de terți parteneri prin intermediul

Vodafone. Prelucrarea înseamnă 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 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 alți distribuitori și contractori locali și transfrontalieri cu care Vodafone este în relații contractuale, pentru realizarea obiectului acestui contract.

Clientul înțelege și este de acord că manifestarea dreptului său de opoziție este echivalent cu imposibilitatea prestării serviciului de către Vodafone. Mai exact, în momentul în care Vodafone primește 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 terțe părți, Vodafone este îndreptățit să înceteze a mai presta serviciul de comunicații electronice în baza prezentului contract.

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

În cazul în care Clientul și-a dat consimțământul să primească informații de marketing, Vodafone, sau companiile Grupului Vodafone, va/vor utiliza datele cu caracter personal pe care clientul le furnizează Vodafone împreună cu alte informații inclusiv date de localizare orice date prelucrate într-o rețea de comunicații electronice, care indică poziția geografică a echipamentului terminal al utilizatorului unui serviciu de comunicații electronice destinat publicului preferințele legate de utilizarea web-ului și preferințele de cumpărare ale clientului.

### **16.3. Drepturile persoanei vizate**

- drepturile prevăzute de Legea 677/2001 și legea 506/2004, și anume:
- dreptul de acces la date - orice persoană vizată are dreptul de a obține, la cerere și în mod gratuit pentru o solicitare pe an, confirmarea faptului că datele care o privesc sunt sau nu prelucrate de operator;
- dreptul de intervenție asupra datelor - orice persoană vizată are dreptul de a solicita, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor a căror prelucrare nu este conformă legii, în special a datelor incomplete sau inexacte;
- 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;



- 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;
- dreptul de a merge în instanță și 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 promoționale și procesarea datelor de localizare, printr-o cerere formulată în scris și comunicată către Vodafone prin confirmare de primire sau sunând la Serviciul de Informații pentru clienți sau la nr. de telefon \*567. Clientul va fi informat în legătură cu efectuarea schimbărilor în opțiunile 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, părțile se obligă să păstreze confidențialitatea și să nu dezvăluie nicio informație care a fost transmisă în cadrul ofertei personalizate, în scopul executării Contractului între părți, cu excepția:

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

## Secțiunea 2 – Servicii Vodafone Suplimentare

### 17. Contul MyVodafone

**17.1.** Clientul înțelege că este în sarcina sa să își creeze un cont MyVodafone de pe [www.myvodafone.ro](http://www.myvodafone.ro) și 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, și/sau orice persoană care folosește efectiv serviciile Vodafone fără a avea o relație contractuală cu Vodafone. Reprezentanții legali ai Abonatului persoană juridică vor asigura utilizarea Serviciului de către un Administrator autorizat de reprezentanții respectivi să reprezinte Clientul în toate operațiunile efectuate cu Vodafone prin intermediul Serviciului. Abonatul se consideră obligat și responsabil de utilizarea Serviciului de către Administratorul numit în acest scop. Orice referire de mai jos la Abonat se consideră ca fiind referiri la Administrator, dacă referirile vizează exploatarea și utilizarea Serviciului, și numai dacă Abonatul este persoană juridică.

## **17.2. Descrierea Serviciului**

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

**17.2.2.** Vodafone va pune la dispoziție Serviciul doar la adresa de internet [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro). Serviciile pot fi accesate doar printr-un link internet și cu ajutorul unui program de navigare pe internet. Cerințele tehnice de bază pentru furnizarea corespunzătoare a Serviciului includ un PC echipat cu conexiune internet și 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 menționarea linkului de acces și își poate activa contul. Separat, Vodafone va trimite parola inițială prin SMS. Clientul își va activa contul cât mai repede posibil.

**17.2.4.** Vodafone va acorda utilizatorului doar acces limitat în interes personal la acest site și nu garantează utilizatorului dreptul de a descărca sau modifica, reproduce, copia, vinde/revinde sau opera în niciun fel acest site sau părți din acesta în scopuri comerciale sau contrare intereselor Vodafone. Abonatul înțelege și este de acord că Vodafone poate să refuze cererea de înregistrare a Abonatului, dacă se constată că Abonatul a furnizat informații false sau a utilizat serviciile contrar practicii curente în vigoare.

## **17.3. Detalii personale**

Drepturile și obligațiile pe care Clientul și le asumă prin înregistrarea sa pe acest site nu se cesionează altor persoane. În caz contrar, 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 abonaților.

## **17.4. Drepturile și obligațiile Vodafone**

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

**17.4.2.** Vodafone își rezervă dreptul să șteargă sau să modifice oricare din informațiile introduse de Abonat pe paginile Serviciului, care ar putea cauza nefuncționarea 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 reparații și întreținere, de a îmbunătăți calitatea Serviciului, sau în alte scopuri.

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

## **17.5. Drepturile și obligațiile Abonatului**

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

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

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

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

**17.5.5.** Abonatul se obligă să păstreze confidențialitatea numelui și parolei de utilizator și să notifice imediat Vodafone ori de câte ori un terț neautorizat, identificat sau neidentificat, utilizează sau ar putea eventual utiliza sau accesa Serviciul cu ajutorul informațiilor personale de înregistrare ale 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 terț 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 înțelege că Vodafone nu poate garanta disponibilitatea și acceptarea niciunui nume de utilizator solicitat de Abonat în scopul înregistrării.

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

**17.5.9.** Abonatul autorizează Vodafone să acționeze pe baza instrucțiunilor date de Abonat prin accesarea Serviciului utilizând numele și parola sa de utilizator, chiar și dacă instrucțiunile respective contrazic la un moment dat alte instrucțiuni anterioare.

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

**17.5.11.** Abonatul răspunde de toate erorile rezultate din pierderile materiale, dacă sunt cauzate intenționat, din neglijența sau nepăsarea Abonatului, cum ar fi facilitarea tranzacțiilor autorizate sau încercări de fraudare. În acest sens, Abonatul trebuie să cunoască și să respecte clauzele de securitate a accesului stipulate în acest contract.

**17.5.12.** Abonatul răspunde de (1) cheltuielile suportate cu conectarea la Rețeaua Vodafone, indiferent de fabricantul echipamentului de conectare; (2) de costul de achiziție și întreținere a echipamentului necesar; (3) de utilizarea contului(conturilor) Abonatului și a numelui de utilizator, și de protejarea confidențialității parolei Abonatului.

**17.5.13.** Abonatul va avea acces la Serviciu 24 de ore, 7 zile pe săptămână, exceptând perioadele dedicate întreținerii și reparațiilor. Viteza de acces poate fi mai mică în orele de vârf, din cauza capacității de procesare limitată a sistemului informatic

care suportă Serviciul. Abonatul înțelege și este de acord că un număr mai mare de abonați care folosesc Serviciul în același timp ar putea afecta negativ timpul de reacție a Serviciului.

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

**17.5.15.** Abonatul înțelege și este de acord că singurele informații care pot face obiectul reclamațiilor sau al acțiunilor în justiție sunt informațiile referitoare la facturile emise de Vodafone pentru serviciile furnizate Abonatului. Toate opțiunile Abonatului, referitoare la cumpărarea de servicii noi sau extinderea serviciilor existente obligă Abonatul și nu pot fi denunțate de acesta, Abonatul având obligația 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 aplicația MyVodafone capătă calitatea de Administrator. Acest rol poate fi schimbat ulterior. Abonatul va autoriza o persoană să acționeze ca Administrator și să reprezinte Abonatul în relația cu Vodafone pe durata utilizării Serviciului. Orice operație efectuată de Administrator obligă Abonatul și atrage, după caz, răspunderea contractuală necondiționată și 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 și 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 permanență, indiferent de maniera sa de administrare internă, unicul răspunzător de utilizarea Serviciului de către utilizatorii cărui Abonatul le-a acordat dreptul de a accesa Serviciul.

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

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

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

Dezactivarea serviciului Internațional duce la dezactivarea opțiunii Apeluri Internaționale.

## **17.6. Securitatea sistemului**

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

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

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

## **17.7. Condiții adiționale 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 formalități, în oricare din următoarele cazuri:

- (1)** Abonatul a transferat unui terț Serviciile sau alte informații confidențiale 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 acțiunile Abonatului serviciului MyVodafone. Clientul confirmă aici că este responsabilitatea sa să pună la dispoziția abonaților săi cartelele SIM.

**17.8.2.** Clientul răspunde de toate daunele directe și indirecte, previzibile sau nu, la data semnării acestui Contract, suferite de Vodafone, cauzate de neglijența Abonatului, de utilizarea frauduloasă a Serviciului, de încălcarea obligațiilor contractuale, sau de acte ilicite.

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

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

## **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 performanță al acestui serviciu este influențat de tipul de echipament folosit pentru transmisia de date (telefon, card de date sau modem USB), de poziția utilizatorului în aria de acoperire a celulei și de gradul de încărcare a rețelei 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 și pentru trimitere (upload) de informații din și către internet nu sunt garantate, acestea depinzând de condițiile prezentate mai sus. Detalii privind Serviciul VMB se găsesc la pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), la secțiunea internet pe laptop.

### **18.1. Durata Serviciului Vodafone Mobile Broadband**

Vodafone pune la dispoziția 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 altă durată minimă nu este specificată expres, în CCP Partea I sau în oferta promoțională acceptată de Client. Clientul se obligă să plătească pentru aceste servicii taxele și tarifele specificate în Anexa de preț, cu respectarea condițiilor de plată stipulate la art. 4 și 5 de mai sus.

### **18.2. Rezilierea Serviciului Vodafone Mobile Broadband**

Clientul are dreptul să denunțe unilateral acest Contract, în orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone în următoarele condiții:



a.) Pentru orice echipament achiziționat cu excepția laptopului – 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 funcționare, la sediul oricărui magazin Vodafone. În cazul nereturnării sau returnării echipamentului în stare de nefuncționare, clientul se obligă să achite despăgubiri în valoare de 200 Euro, pentru fiecare echipament nereturnat sau returnat în stare de nefuncționare și pentru fiecare SIM dezactivat. În cazul returnării echipamentului în stare de funcționare, clientul se obligă să achite despăgubiri în valoare de 150 Euro, pentru fiecare SIM dezactivat.

b.) Pentru orice laptop achiziționat – În cazul încetării din orice motiv a contractului, Clientul se obligă să achite despăgubiri în valoare de 350 Euro, pentru fiecare laptop achiziționat.

c.) Fără plata taxelor de reziliere:

– În cazul în care Clientul este nemulțumit de funcționarea serviciului Vodafone Mobile Broadband, poate solicita rezilierea contractului în termen de 10 zile de la data semnării contractului / actului adițional/ ofertei, cu condiția să nu fi depășit 100 Mega Bytes la momentul solicitării de reziliere și echipamentul de date să fie returnat în condiții bune de funcționare, împreună cu accesoriile și ambalajul original. În caz contrar, clientul va achita taxa de reziliere menționată la lit.a.) de mai sus. Acest articol nu se aplică în cazul în care s-a achiziționat pachet Vodafone Mobile Broadband, cu echipamentul laptop.

- Clientul poate solicita rezilierea contractului în termen de 30 de zile de la data activării serviciului Vodafone Mobile Broadband cu condiția achitării taxei de abonament aferentă perioadei de timp cât a utilizat serviciul, iar echipamentul de date este returnat în condiții bune de funcționare, împreună cu accesoriile și ambalajul original. În caz contrar, clientul va achita taxa de reziliere menționată la lit.a.) de mai sus. Acest articol nu se aplică în cazul în care s-a achiziționat pachet Vodafone Mobile Broadband, cu echipamentul laptop și pentru situațiile în care serviciul a fost utilizat în Roaming.

Clientul va transmite Vodafone solicitarea de reziliere cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire la adresa Vodafone.

### **18.3. Modificarea planului tarifar Vodafone Mobile Broadband**

Modificarea ofertei speciale se poate face în următoarele condiții:

(1) În cazul în care Clientul solicită modificarea ofertei inițiale cu o ofertă din aceeași categorie, dar de valoare inferioară, pentru fiecare modificare a ofertei Vodafone Mobile Broadband făcută înainte de 6 luni de la activarea serviciului, Clientul va plăti o taxă cu titlu de penalitate egală cu diferența dintre valoarea abonamentului de servicii ales și valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, pentru întreaga perioadă obligatorie rămasă; (2) În cazul în care Clientul a achiziționat oferta specială pentru pachet Vodafone Mobile Broadband și laptop, și solicită modificarea ofertei inițiale cu o ofertă din aceeași categorie, dar de valoare inferioară înainte de

împlinirea duratei obligatorii prevăzută în contract / act adițional/ ofertă, pentru fiecare modificare a ofertei Vodafone Mobile Broadband și laptop Clientul va plăti o taxă cu titlu de penalitate egală cu diferența dintre valoarea abonamentului de servicii ales și valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, pentru întreaga perioadă obligatorie rămasă.

Despăgubirile se vor plăti pentru fiecare cartelă SIM pentru care se produce această trecere.

#### **18.4. 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, și va atrage consecințele ce decurg din acesta. Serviciile de SMS, USSD, MMS și voce nu funcționează în rețeaua LTE.

Efectuarea de apeluri telefonice via Internet (folosind aplicații VoIP precum Skype, Yahoo Voice, etc.) cu un abonament Vodafone Mobile Broadband sau Internet pe mobil este posibilă doar prin activarea extraopțiunii Internet Premium specifică tipului de abonament.

#### **18.5. Unități de măsură**

Pentru trafic suplimentar față de cel inclus sau extraopțiunile lunare de internet național, granularitatea este de 10Kbytes, iar unitatea minimă de taxare este 10Kbytes. Unitatea de conversie folosită pentru tarificare este 1MByte=1000Kbytes.

### **19. Serviciul Roaming pentru Vodafone Mobile Broadband**

Serviciile Vodafone Mobile Broadband pot fi utilizate și în Roaming. Pentru abonamentele Vodafone Mobile Broadband noi activate, tarifele pentru conexiunile efectuate în Roaming sunt cele din oferta Vodafone Mobile Broadband Roaming 24h (vezi detaliile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming). Clientul poate solicita oricând dezactivarea ofertei Vodafone Mobile Broadband Roaming 24h, dezactivarea se va realiza fără costuri suplimentare pentru client, acesta având posibilitatea de a alege din celelalte planuri tarifare de Roaming existente. Pentru Vodafone Mobile Broadband Roaming 24h, operatorul în care este efectuată prima sesiune de conectare în Roaming determină taxa de sesiune, numărătoarea inversă a celor 24h începe de la prima sesiune de conectare în Roaming în rețeaua unui operator Vodafone sau partener Vodafone și nu este influențată de diferența de fus orar a țărilor în care se efectuează conexiunile.

În cazul în care Clientul începe o sesiune de date înaintea expirării intervalului de 24h, dar finalizează aceasta sesiune după expirarea celor 24h, Clientul va fi taxat pentru traficul efectuat conform tarifului aplicabil la momentul începerii sesiunii.

## **19.1. Extraopțiunile Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 și Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 extins**

### **19.1.1. Activarea extraopțiunii Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 și Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 extins**

În cazul în care Clientul solicită activarea extraopțiunii lunare Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 și Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 extins, perioada minimă obligatorie în care extraopțiunea va rămâne activă este de 12 luni de la data activării.

### **19.1.2. Reziliere Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 și Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 extins**

În cazul în care Clientul dorește să denunțe sau provoacă rezilierea abonamentului Vodafone Mobile Broadband aflat în perioada contractuală obligatorie și oferta Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 și Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 extins, aflată de asemenea în perioada contractuală, Clientul va plăti, cu titlu de despăgubire, contravaloarea extraopțiunii Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 și Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 extins datorată pentru restul perioadei contractuale până la expirarea acesteia și taxa de reziliere a abonamentului de date Vodafone Mobile Broadband specificată la art. **18.2** de mai sus

### **19.1.3. Schimbarea Extraopțiunii Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 și Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 extins**

În cazul în care Clientul dorește trecerea la o extraopțiune Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 și Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 extins cu valoare în euro mai mare, modificarea este gratuită. În cazul în care Clientul dorește trecerea la o extraopțiune Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 și Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 extins cu valoare în euro mai mică, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plăti, cu titlu de despăgubire, diferența de valoare dintre extraopțiunea prezentă și cea viitoare pentru restul perioadei contractuale obligatorii.

## **19.2. Extraopțiunile internet Mobil Roaming 500 MB și internet Mobil Roaming 1GB**

### **19.2.1. Activarea extraopțiunii internet Mobil Roaming 500 MB și internet Mobil Roaming 1GB**

În cazul în care Clientul solicită activarea extraopțiunii internet Mobil Roaming 500 MB și internet Mobil Roaming 1GB, perioada minimă obligatorie în care extraopțiunea va rămâne activă este de 12 luni de la data activării, dacă o alta durată minimă nu este specificată expres, în CCP Partea I sau în oferta promoțională acceptată de Client. Activarea extraopțiunilor se va face conform regulilor de activare disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), la Secțiunea Roaming de date.

### **19.2.2. Rezilierea Extraopțiunilor internet Mobil Roaming 500 MB și internet Mobil Roaming 1GB**

În cazul în care Clientul dorește să denunțe sau provoacă rezilierea Serviciului Vodafone Mobile Broadband Național și Roaming sau a Serviciului Vodafone Mobile Broadband aflat în perioada contractuală obligatorie și a extraopțiunii Vodafone Mobile Broadband Roaming aflate de asemenea în perioada contractuală, Clientul va plăti, cu titlu de despăgubire, contravaloarea extraopțiunii Vodafone Mobile Broadband Roaming datorată pentru restul perioadei contractuale până la expirarea acesteia și taxa de reziliere a Serviciului Vodafone Mobile Broadband specificată la art. 18.2 de mai sus.

### **19.2.3. Schimbarea Extraopțiunilor internet Mobil Roaming 500 MB și internet Mobil Roaming 1GB**

În cazul în care Clientul dorește trecerea de la extraopțiunea internet Mobil Roaming 500 MB la extraopțiunea internet Mobil Roaming 1GB modificarea este gratuită. În cazul în care Clientul dorește trecerea de la extraopțiunea internet Mobil Roaming 1GB la internet Mobil Roaming 500 MB, cu valoare în euro mai mică, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plăti, cu titlu de despăgubire, diferența de valoare dintre extraopțiunea prezentă și cea viitoare pentru restul perioadei contractuale obligatorii.

### **19.3. Dreptul Vodafone de a face modificări**

Vodafone își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor din categoriile “Rețele Vodafone”, “Rețele Partenere”, “Zona Principală”, “Zona Extinsă” și “Alte rețele”, fără să anunțe în prealabil Clientul de aceste modificări. Lista actualizată a operatorilor de Roaming încadrați în categoriile “Rețele Vodafone”, “Rețele Partenere”, “Zona Principală”, “Zona Extinsă” și “Alte rețele” poate fi verificată pe site-ul [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming.

### **19.4. 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 recepționare de mesaje e-mail, navigare internet, descărcare de fișiere de pe internet, vizionare clipuri video și imagini pe internet, etc.

Traficul de date poate fi reprezentat atât de accesări benevole ale paginilor de internet, cât și de actualizări automate ale programelor deja existente pe computerul tău (actualizări care pot fi automate și nu întotdeauna evidente, adică fără o pagină de internet deschisă sau fără să fii anunțat în mod explicit de către programul/aplicația care își face actualizarea în acel moment) Accesarea (descărcarea/vizualizarea) unor aplicații/imagini/video poate însemna un trafic important. Fișierele de mari dimensiuni (filme sau muzica) pot de asemenea să contribuie la atingerea unui prag ridicat de trafic. E-mailurile cu fișiere atașate pot constitui un volum însemnat de trafic, în funcție de mărimea și numărul lor.

În momentul conectării la internet, în țară sau în Roaming, orice transfer de informații este considerat trafic și se taxează conform ofertei curente. Traficul inclus în abonamentul tău Vodafone Mobile Broadband național nu este valabil și în Roaming. Traficul inclus și neconsumat din ofertele lunare Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 și Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 extins nu se reportează de la o lună la alta.

Vodafone nu poate garanta accesul la o anumită rețea dintr-o țară străină.

### **19.5. Unități de măsură**

Pentru ofertele Vodafone Mobile Broadband Roaming 24h, Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 și Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 Extins, unitatea minimă de taxare este de 100Kbytes și granularitatea este de 100Kbytes, adică fiecare sesiune de date este rotunjită superior la multiplu de 100Kb clauză aplicabilă doar pentru business, pe partea de abonamente de grup.

Pentru taxarea 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 tarificare este 1Mbyte=1000Kbytes, ofertele sunt proratabile: În prima lună de la activare, valoarea abonamentului și volumul de date inclus în ofertă vor fi proporționale cu numărul de zile rămas până la data de facturare.

Traficul inclus și neconsumat în ofertele Vodafone Mobile Broadband Roaming (24h, 200 și 200 Extins) și internet Mobile Roaming (500 MB și 1GB) lunare nu este reportabil.

Pentru extraopțiunile internet Mobil Roaming 500 MB și internet Mobil Roaming 1GB traficul suplimentar față de cel inclus sau extraopțiunile lunare de internet național sau în Roaming, granularitatea este de 10Kbytes, iar unitatea minimă de taxare este 10Kbytes. Unitatea de conversie folosită pentru tarificare este 1MByte=1000Kbytes. Ofertele sunt valabile numai pentru conectarea prin punctele de acces internet sau VPN. Traficul efectuat în Roaming pe alte puncte de acces (APN- uri) se tarifează conform tarifelor standard.

Pentru Vodafone Mobile Broadband Roaming 24h, sesiunea de 24 ore începe la prima conectare în Roaming în operatori din Uniunea Europeană sau în operatori parteneri. Numărătoarea inversă a celor 24h nu este influențată de diferența de fus orar dintre țările în care se efectuează conectările.

Pentru Vodafone Mobile Broadband Roaming 24h, operatorul în care este efectuată prima sesiune de conectare în Roaming determină taxa de sesiune. Ofertele sunt valabile numai pentru clienții care folosesc un abonament de date Vodafone Mobile Broadband.

Indiferent de oferta Vodafone Mobile Broadband Roaming activă, traficul efectuat în alți operatori se tarifează cu 8 euro/MB.

Pentru Vodafone Mobile Broadband Roaming 24h, traficul efectuat în cele 24h în

rețelele operatorilor din Uniunea Europeană sau ale operatorilor Parteneri, se scade din cei 50MB.

Clienții care nu optează pentru una dintre ofertele menționate mai sus, beneficiază de 5 euro/MB, în țările și operatorii din Uniunea Europeană și 8 euro/MB, în operatorii din alte zone.

## **19.6. Notificări Date Roaming**

Dacă ești abonat Vodafone și ai serviciul de Roaming activ și acces la servicii de date mobile, poți beneficia de opțiunile de Notificare de Date Roaming. Aceste opțiuni îți dau posibilitatea să controlezi valoarea traficului de date în Roaming indiferent de oferta de tarifare pe care o folosești. Alegi opțiunea care ți se potrivește – din categoriile Roaming Date Limită sau Roaming Date Notificări – și ești notificat prin SMS atunci când atingi praguri valorice prestabilite pentru opțiunea ta.

Începând din 1 iulie 2010, dacă nu ți-ai ales una din opțiunile disponibile, vei beneficia automat de opțiunea Roaming Date Limită Standard.

Detaliile de aplicare și regulile de acumulare sunt disponibile la: [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming

## **20. Serviciul Fax2Email**

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

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

- primirea unui mesaj fax: faxul este trimis către numărul de fax alocat. Se primește un e-mail cu documentul trimis în atașament (în format TIFF).
  - este recomandat ca documentele să fie scanate la o rezoluție compatibilă fax (200dpi) și în format TIFF pentru a optimiza timpul de transmitere a faxurilor și traficul de date. (exemplu: Un document de 500kB este trimis într-o zonă cu acoperire GPRS în maxim un minut). Soluția funcționează peste orice conexiune de date, inclusiv GPRS.
  - pentru documentele atașate e-mail-ului care se dorește trimis sunt acceptate următoarele formate de fișiere: JPEG, TIFF, PDF, MS Word, MS Excel, Powerpoint.
  - serviciul Fax2Email - oferă acces național și internațional. Este recomandat ca atașamentele să aibă o mărime maximă rezonabilă de 5MB (mega bytes) per tranzație, atât cu conținut text cât și grafic.
  - transmiterea unui mesaj fax se face prin trimiterea unui e-mail la adresa [faxnumber@vodafonefax.ro](mailto:faxnumber@vodafonefax.ro) (unde faxnumber este numărul la care se dorește trimiterea mesajului fax), în cazul în care numărul de fax aparține rețelei Vodafone.
- Dacă se dorește 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.

## **20.2. Tarifarea Serviciului Fax2Email**

Tarifarea Serviciului are 2 componente:

- Abonament lunar
- Tarifare pe eveniment de fax (1 eveniment = o singură destinație fax transmisă – indiferent de numărul de pagini trimis; dacă sunt mai multe destinații de fax în câmpul “TO”, al e-mail-ului atunci tarifarea se face în funcție de numărul destinațiilor).

## **20.3. Rezilierea Serviciului Fax2Email**

Clientul se obligă să plătească pentru Serviciu taxele și abonamentele specificate în aceleași condiții de plată specificate în cadrul art 4 și 5 de mai sus. În cazul în care Clientul va dezactiva oferta specială Fax2Email înainte de durata contractuală minimă obligatorie de 12 luni, Clientul va despăgubi Vodafone cu contravaloarea taxei de reziliere în cuantum de 150 euro/SIM.

Serviciul Fax2Email trebuie să fie folosit de client în limita unei folosințe normale, fără a abuza (ex: a trimite peste 100 de faxuri într-un interval de 1h). În situația în care se constată utilizarea abuzivă, Vodafone este îndreptățit să anunțe clientul printr-un SMS. După 5 de zile de la notificare, Vodafone are dreptul de a limita posibilitatea de trimitere a faxurilor astfel încât să se încadreze în limitele normale menționate mai sus.

## **21. Serviciul BlackBerry Enterprise/Outlook Mobile/Vodafone E-mail Plus/Serviciul BlackBerry internet Vodafone**

**21.1.** Prin achiziționarea Serviciului BlackBerry Enterprise/Outlook Mobile/Vodafone E-mail Plus/Serviciul BlackBerry internet Vodafone Clientul este de acord că funcționarea serviciului este condiționată de:

**21.1.1.** respectarea cerințelor tehnice preliminare pentru serviciul respectiv și validarea Vodafone a respectării cerințelor tehnice preliminare.

**21.1.2.** activarea serviciului oferit de Vodafone pentru numărul de utilizatori stabiliți de client.

**21.1.3.** achiziționarea și utilizarea terminalelor compatibile pentru numărul de utilizatori stabiliți de client.

**21.1.4.** doar pentru Serviciul BlackBerry Enterprise.



**21.1.4.1.** pre-existența sau achiziționarea și instalarea în conjuncție cu serverul de mail a uneia dintre aplicațiile 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 licențe)
- Full BES pe platforma Domino (permite nr. nelimitat de utilizatori adăugând licențe)
- Full BES pe platforma Novel GrupWise (permite nr. nelimitat de utilizatori adăugând licențe)

**21.1.4.2.** Achiziționarea de licențe 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 prevăzuți standard ai aplicației „BlackBerry Enterprise Server”. Numărul de licențe suplimentare ce vor fi achiziționate conform cerințelor clientului sunt specificate în anexa semnată de către acesta. În cazul în care aplicația „BlackBerry Enterprise Server” este deja achiziționată și instalată în conjuncție cu serverul de e-mail aflat la compania mamă în altă țară, licențele suplimentare de utilizare a serviciului BlackBerry Enterprise vor fi achiziționate de către compania mamă de la operatorul de la care s-a achiziționat și aplicația.

**21.1.4.3.** Pentru versiuni mai noi de server de e-mail, verificarea compatibilității 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](http://na.blackberry.com/eng/support/software/server_compatibility.jsp#tab_tab_compatibility)

- compatibilitate hardware la: <http://docs.blackberry.com/en/admin/?userType=2>

**21.1.5.** doar pentru Serviciul „Vodafone E-mail Plus” - menținerea activă a unui abonament de servicii de voce.

Prin serviciul Vodafone E-mail Plus, Vodafone oferă posibilitatea de a administra până la 5 conturi de mail ISP atât cele cu acces POP3, dar și variantele webmail (G-mail, Hotmail, Yahoo premium / regional), compatibilitatea conturilor de mail oferite de alți ESP locali nefiind garantată de Vodafone.

**21.1.6.** Vodafone se obligă să pună la dispoziția Clientului aplicația „BlackBerry Enterprise Server” / Outlook Mobile aleasă de Client și licențele solicitate în maxim 5 zile lucrătoare de la semnarea anexei de către părți.

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

### **21.3. Suport**

Vodafone asigură suport pentru serviciul „BlackBerry Enterprise” prin intermediul unui departament specializat. Numărul de telefon la care poate fi solicitat acest suport este 037202 2333, iar programul de funcționare este 8.00 – 20.00 în zilele lucrătoare. Datorită faptului că, în cazul serviciului „BlackBerry Enterprise”, anumite cazuri vor fi escalatate de către Vodafone către Research in Motion – providerul soluției, 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 și licențele de acces) prin intermediul Call Center-ului Microsoft, la telefoanele: 021 203 6153, 021 203 6126 cu program de funcționare între 9.00 – 17.00 în zilele lucrătoare, sau, când este cazul, prin intermediul account managerului sau partenerului Microsoft prin care Clientul a achiziționat serverul Exchange și/sau licențele de acces.

### **21.4. Responsabilitățile Vodafone și ale Clientului**

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

- reprezentantul Clientului nu a validat compatibilitatea rețelei IT a acestuia cu serviciul respectiv;
- nu au fost respectate instrucțiunile de instalare și administrare ale aplicației de către Client prevăzute în ghidul de utilizare al aplicației, disponibil pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

Vodafone nu poate fi făcut responsabil de pierderea de informații confidențiale în cazul pierderii sau dispariției terminalului BlackBerry/Windows/Vodafone E-mail Plus. În caz de pierdere sau dispariție a terminalului, utilizatorul trebuie să anunțe administratorul soluției (atât utilizatorul cât și administratorul soluției sunt angajați ai Clientului) de pierderea sau dispariția terminalului, iar acesta trebuie să întrerupă funcționarea serviciului pe respectivul terminal și prin acțiunile Kill și Remote Lock comandate prin intermediul interfeței de administrare a serviciului „BlackBerry Enterprise”. În caz de pierdere sau dispariție a terminalului pe care este instalată soluția Vodafone E-mail Plus sau BlackBerry internet, utilizatorul trebuie să anunțe Vodafone de pierderea sau dispariția terminalului, iar Vodafone va întrerupe funcționarea serviciului pe respectivul terminal.

## **21.5. Serviciul Roaming pentru Vodafone E-mail Plus**

Serviciul Vodafone E-mail Plus poate fi utilizat și în Roaming. Tarifele pentru conexiunile efectuate în Roaming sunt cele standard (Vodafone World), disponibile la [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming de date.

### **21.5.1. Activarea extraopțiunii lunare de internet în Roaming**

Dacă Clientul beneficiază deja de Serviciul Vodafone E-mail Plus ce include trafic de internet național, Clientul poate ulterior solicita activarea extraopțiunii internet pe Mobil Roaming 500MB care oferă Clientului posibilitatea de a utiliza traficul inclus în extraopțiunea lunară de internet în Roaming în Zona Principală (detalii despre operatorii incluși în această zonă pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro)).

Dacă Clientul nu beneficiază de Serviciul Vodafone E-mail Plus, acesta poate solicita activarea extraopțiunii Vodafone E-mail Plus 500MB: Național și Roaming care oferă Clientului posibilitatea de a utiliza traficul inclus în extraopțiune în Zona Principală (detalii despre operatorii incluși în aceasta zonă la: [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming).

În cazul în care Clientul solicită activarea extraopțiunii lunare de internet în Roaming, perioada minimă obligatorie în care extraopțiunea va rămâne activă este de 12 luni de la data activării.

Pentru extraopțiunea lunară de internet în Roaming, granularitatea este de 10Kbytes, iar unitatea minimă de taxare este 10Kbytes. Unitatea de conversie folosită pentru tarificare este 1MByte=1000Kbytes.

În prima lună de la activare, valoarea extraopțiunii lunare de internet în Roaming și volumul de date inclus în ofertă vor fi proporționale cu numărul de zile rămas până la data de facturare. Traficul inclus în extraopțiunile lunare de internet în Roaming nu este reportabil. Vodafone nu poate garanta accesul la o anumită rețea dintr-o țară străină.

Ofertele sunt valabile numai pentru conectarea prin punctele de acces internet sau VPN. Traficul efectuat în Roaming pe alte puncte de acces (APN- uri) se tarifează conform tarifelor standard (Vodafone WORLD).

Indiferent de extraopțiunile lunare de internet în Roaming activate, traficul efectuat în alți operatori se tarifează cu 8 euro/MB, fără TVA.

### **21.5.2. Dezactivarea extraopțiunilor lunare de internet în Roaming**

În cazul în care Clientul dorește să denunțe sau provoacă rezilierea Serviciului Vodafone E-mail Plus aflat în perioada contractuală obligatorie și a extraopțiunii lunare de internet în Roaming, aflată de asemenea în perioada contractuală, Clientul va plăti, cu titlu de despăgubire, contravaloarea extraopțiunii lunare de internet în Roaming datorate pentru restul perioadei contractuale până la expirarea acesteia și taxa de reziliere a Serviciului Vodafone E-mail Plus specificată la art. **21.6** de mai jos.

### **21.5.3. Dreptul Vodafone de a face modificări**

Vodafone își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor din categoriile “Zona Principală”, “Zona Extinsă” și “Alți operatori” fără să anunțe în prealabil clientul de aceste modificări. Lista actualizată a operatorilor de Roaming încadrați în aceste categorii poate fi verificată pe site-ul vodafone la [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming.

### **21.5.4. 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 recepționare de mesaje e-mail, navigare internet, descărcare de fișiere de pe internet, vizionare clipuri video și imagini pe internet, update aplicații, etc.

Traficul de date poate fi generat atât de accesări benevole ale paginilor de internet, cât și de actualizări automate ale programelor deja existente pe terminalul/laptop-ul Clientului (actualizări care pot fi automate și nu întotdeauna evidente, adică fără o pagină de internet deschisă sau fără ca utilizatorul să fie anunțat în mod explicit de către programul/aplicația care își face actualizarea în acel moment).

Accesarea (descărcarea/vizualizarea) unor aplicații/imagini/video poate însemna un trafic important. Fișierele de mari dimensiuni (filme sau muzică) pot de asemenea să contribuie la atingerea unui prag ridicat de trafic. E-mail-urile cu fișiere atașate pot constitui un volum însemnat de trafic, în funcție de mărimea și numărul lor.

În momentul conectării la internet, în țară sau în Roaming, orice transfer de informații este considerat trafic și se taxează conform ofertei curente.

### **21.6. Taxe de reziliere**

În cazul în care Clientul a achiziționat la activarea soluției BlackBerry Enterprise sau Blackberry internet / Outlook Mobile un terminal compatibil soluției, taxa percepută de către Vodafone România pentru încetarea contractului înainte de termenul minim obligatoriu sau pentru dezactivarea extraopțiunii înainte de termenul minim obligatoriu, cu titlu de penalitate pentru neexecutarea contractului de către Client, va fi în valoare de 200 EURO pentru fiecare SIM dezactivat.

În cazul în care Clientul a achiziționat la activarea soluției Vodafone E-mail Plus un terminal compatibil soluției, taxa percepută de către Vodafone România pentru încetarea contractului înainte de termenul minim obligatoriu sau pentru dezactivarea extraopțiunii înainte de termenul minim obligatoriu, cu titlu de penalitate pentru neexecutarea contractului de către Client, va fi în valoare de 100 EURO pentru fiecare SIM dezactivat. În cazul în care Clientul nu a achiziționat la activarea soluției BlackBerry Enterprise sau Blackberry internet / Outlook Mobile / Vodafone E-mail Plus un terminal compatibil soluției, Clientul nu va achita o taxă de reziliere pentru încetarea contractului înainte de termenul minim obligatoriu sau pentru dezactivarea extraopțiunii înainte de termenul minim obligatoriu.

### **21.7. Unități de măsură**

Pentru trafic suplimentar față de cel inclus sau extraopțiunile lunare de internet național, granularitatea este de 10 Kbytes, iar unitatea minimă de taxare este 10Kbytes. Unitatea de conversie folosită pentru tarificare este 1MByte=1000 Kbytes.

## **22. Serviciul Vodafone Secure Device Manager**

**22.1.** Prin achiziționarea Serviciului Vodafone Secure Device Manager Clientul este de acord că funcționarea serviciului este condiționată de:

- a) Respectarea cerințelor tehnice preliminare pentru serviciul respectiv și validarea de către Vodafone a respectării cerințelor tehnice preliminare.
- b) Activarea serviciului oferit de Vodafone pentru numărul de utilizatori prevăzuți în Anexa de serviciu.
- c) Achiziționarea și utilizarea terminalelor compatibile pentru numărul de utilizatori prevăzuți în Anexa de serviciu.
- d) Asumarea în mod exclusiv a responsabilității de către Client privind protejarea datelor aflate în sistemele și terminalele sale conectate la platforma serviciului pe durata contractului.
- d) Obligația 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) Obligația Clientului de a urma instrucțiunile de utilizare transmise de Vodafone și cuprinse în instrucțiunile furnizate, telefonic și/sau pe E-mail și de a alocă o persoană de contact specializată în zona de responsabilitate internă IT/IS.
- f) Obligația Clientului de a asigura funcționarea 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 interacționează 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 aplicații a căror nefuncționare poate duce la probleme de sănătate ale utilizatorului, probleme de mediu etc.

**22.2.** Vodafone se obligă să pună la dispoziția Clientului aplicația Vodafone Secure Device Manager aleasă de Client și licențele solicitate în maxim 5 zile lucrătoare de la semnarea anexei de către părți. Aplicația este funcțională pe terminalele Clientului ce beneficiază de licență și au activat Serviciul Vodafone Secure Device Manager.

### **22.3. 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 funcționare 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 soluției informatice, persoana de contact a Clientului trebuie să cunoască limba engleză în eventualitatea contactării acesteia de către AirWatch UK Limited.

## **22.4. Responsabilitățile Vodafone și ale Clientului**

**22.4.1.** Vodafone nu este responsabil de buna funcționare a serviciului Vodafone Secure Device Manager în următoarele cazuri:

- reprezentantul Clientului nu a validat compatibilitatea rețelei IT a acestuia cu serviciul respectiv, conform cerințelor din Anexa tehnică;
- nu au fost respectate instrucțiunile de instalare și administrare ale aplicației de către Client prevăzute în ghidul de utilizare al aplicației, primit de către Client.

**22.4.2.** 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 Convenție prin care acesta își exprimă acordul cu privire la prelucrarea anumitor date personale.

Drepturile Utilizatorului:

- Utilizatorul a declarat în mod expres, în baza Convenției 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 consimțământul 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 dispoziția Clientului un procedeu simplu și gratuit pentru ca Utilizatorul să-și exercite dreptul de a-și retrage oricând consimțământul exprimat;
- Utilizatorul are posibilitatea să ceară întreruperea procesării datelor după terminarea orelor de program sau pe perioada concediilor de odihnă anuale.

**22.4.3.** Vodafone nu poate fi făcut responsabil de pierderea de informații confidențiale în cazul pierderii sau dispariției terminalului. În caz de pierdere sau dispariție a terminalului, utilizatorul trebuie să anunțe administratorul soluției (atât utilizatorul, cât și administratorul soluției sunt angajați ai Clientului) de pierderea sau dispariția terminalului, iar acesta trebuie să întrerupă funcționarea serviciului pe respectivul terminal și prin acțiunile Kill și Remote Lock comandate prin intermediul interfeței de administrare a serviciului Vodafone Secure Device Manager. Ulterior utilizatorul trebuie să anunțe Vodafone de pierderea sau dispariția terminalului, iar Vodafone va

întrerupe funcționarea serviciului pe respectivul terminal.

#### **22.4.4. Responsabilitățile Clientului:**

**22.4.4.1.** Clientul își asumă respectarea obligațiilor prevăzute în Legea 677/2001 și Legea 506/2004 pentru respectarea drepturilor utilizatorilor în raport de aceste dispoziții.

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

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

**22.4.4.4.** Clientul declară că a obținut consimțământul Utilizatorului cu privire la prelucrarea datelor, că l-a informat cu privire la drepturile sale și se obligă să pună la dispoziția Vodafone România și a Autorității Naționale Pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, dovezile privind obținerea consimțământului ori de câte ori Autoritatea solicită aceste dovezi.

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

#### **22.5. Taxe de reziliere**

În cazul în care Clientul solicită dezactivarea Serviciului „Vodafone Secure Device Manager” înainte duratei minime contractuale, Vodafone va percepe Clientului o penalitate egală cu numărul de luni rămase din perioada contractuală înmulțit cu prețul Serviciului dezactivat, în euro, pentru fiecare terminal în parte.

### **23. Serviciul internet Mobile**

#### **23.1. Detalii Generale privind utilizarea Serviciului**

Extraopțiunea internet Mobil oferă acces național la internet cu viteze de conectare de până la 7.2 Mbps. Traficul inclus este național, traficul de date realizat în Roaming se va taxa conform tarifelor de Roaming în vigoare la momentul conectării. Pentru mai multe informații vizitați [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro)

#### **23.2. Serviciul Roaming pentru internet Mobile**

**23.2.1.** 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](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming de date.



### **23.2.2. Activarea extraopțiunilor lunare de internet în Roaming**

Dacă Clientul beneficiază deja de Serviciul internet Mobile ce include trafic de internet național, Clientul poate ulterior solicita activarea uneia dintre opțiunile internet pe Mobil Roaming 500MB sau internet pe Mobil Roaming 1GB, care oferă Clientului posibilitatea de a utiliza traficul inclus în extraopțiunea lunară de internet în Roaming în Zona Principală sau în Zona Extinsă (detalii despre operatorii incluși în aceste zone la: [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming).

În situația în care Clientul nu beneficiază de Serviciul internet Mobile, acesta poate solicita activarea extraopțiunii internet pe mobil Plus 500MB: Național și Roaming sau internet pe mobil Extra 1GB: Național și Roaming care oferă Clientului posibilitatea de a utiliza traficul inclus în opțiune în Zona Principală sau Zona Extinsă (detalii despre operatorii incluși în aceste zone la: [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming)

În cazul în care Clientul solicită activarea extraopțiunilor lunare de internet în Roaming, perioada minimă obligatorie în care extraopțiunea va rămâne activă este de 12 luni de la data activării dacă o altă durată minimă nu este specificată expres, în CCP Partea I sau în oferta promoțională acceptată de Client.

Pentru extraopțiunile lunare de internet în Roaming, granularitatea este de 10Kbytes, iar unitatea minimă de taxare este 10Kbytes. Unitatea de conversie folosită pentru tarificare este 1MByte=1000 Kbytes.

În prima lună de la activare, valoarea extraopțiunii lunare de internet în Roaming și volumul de date inclus în ofertă vor fi proporționale cu numărul de zile rămase până la data de facturare. Traficul inclus în extraopțiunile lunare de internet în Roaming nu este reportabil. Vodafone nu poate garanta accesul la o anumită rețea dintr-o țară străină. Ofertele sunt valabile numai pentru conectarea prin punctele de acces internet sau VPN. Traficul efectuat în Roaming pe alte puncte de acces (APN- uri) se tarifează conform tarifelor standard (Vodafone WORLD).

Indiferent de extraopțiunile lunare de internet în Roaming activate, traficul efectuat în alți operatori se tarifează cu 8 euro/MB, fără TVA.

### **23.2.3. Dezactivarea extraopțiunilor lunare de internet în Roaming**

În cazul în care Clientul dorește să denunțe sau provoacă rezilierea Serviciului internet Mobile aflat în perioada contractuală obligatorie și extraopțiunile lunare de internet în Roaming, aflate de asemenea în perioada contractuală, Clientul va plăti, cu titlu de despăgubire, contravaloarea extraopțiunilor lunare de internet în Roaming datorate pentru restul perioadei contractuale până la expirarea acesteia și taxa de reziliere a Serviciului internet Mobile specificată la art. 23.3 de mai jos.

### **23.2.4. Schimbarea extraopțiunilor lunare de internet în Roaming**

În cazul în care clientul dorește trecerea la o extraopțiune lunară de internet în Roaming cu valoare în euro mai mare, modificarea este gratuită. În cazul în care clientul dorește trecerea la o extraopțiune lunară de internet în Roaming cu valoare în euro mai mică, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, clientul va plăti, cu

titlu de despăgubire, diferența de valoare dintre extraopțiunea prezentă și cea viitoare pentru restul perioadei contractuale obligatorii.

### **23.2.5. Dreptul Vodafone de a face modificări**

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

### **23.2.6. 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 recepționare de mesaje e-mail, navigare internet, descărcare de fișiere de pe internet, vizionare clipuri video și imagini pe internet, update aplicații, etc.

Traficul de date poate fi generat atât de accesări benevole ale paginilor de internet, cât și de actualizări automate ale programelor deja existente pe terminalul/laptop-ul Clientului (actualizări care pot fi automate și nu întotdeauna evidente, adică fără o pagină de internet deschisă sau fără ca utilizatorul să fie anunțat în mod explicit de către programul/aplicația care își face actualizarea în acel moment).

Accesarea (descărcarea/vizualizarea) unor aplicații/imagini/video poate însemna un trafic important. Fișierele de mari dimensiuni (filme sau muzică) pot de asemenea să contribuie la atingerea unui prag ridicat de trafic. E-mail-urile cu fișiere atașate pot constitui un volum însemnat de trafic, în funcție de mărimea și numărul lor.

În momentul conectării la internet, în țară sau în Roaming, orice transfer de informații este considerat trafic și se taxează conform ofertei curente

### **23.3. Taxe de reziliere**

În cazul în care Clientul solicită dezactivarea opțiunii Internet pe mobil înaintea termenului de 24 luni de la data semnării prezentului Contract, Vodafone România SA va percepe Clientului o justă despăgubire egală cu numărul de luni rămase din perioada contractuală înmulțit cu prețul opțiunii dezactivate, în euro, la care se adaugă orice alte taxe compensatorii stabilite anterior, pentru cazul în care a achiziționat un terminal compatibil la activarea soluției Internet Mobile, la un preț subvenționat.

În cazul în care Clientul nu a achiziționat un terminal la activarea soluției Internet Mobile, la un preț subvenționat, Clientul va putea solicita încetarea contractului înainte de durata minimă contractuală fără o taxă de reziliere.

În cazul în care Clientul dorește să denunțe sau provoacă rezilierea Serviciului Internet pe mobil 1GB sau 500 MB: Național și Roaming sau a Serviciului Internet Mobile aflat în perioada contractuală obligatorie și a extraopțiunii Internet de Mobil Roaming 1GB / 500 MB, aflate de asemenea în perioada contractuală, Clientul va plăti, cu titlu de despăgubire, contravaloarea extraopțiunii Internet de Mobil Roaming 1GB/500MB datorată pentru restul perioadei contractuale până la expirarea acesteia și taxa de reziliere a Serviciului Internet Mobile specificată mai sus.

### **23.4. Unități de măsură**

Pentru trafic suplimentar față de cel inclus sau extraopțiunile lunare de internet național, granularitatea este de 10Kbytes, iar unitatea minimă de taxare este 10Kbytes. Unitatea de conversie folosită pentru tarificare este 1MByte=1000Kbytes

## **24. Serviciul de Voce mobilă pentru Clienți business**

### **24.1. Detalii Generale privind utilizarea Serviciului**

Contul Clientului se definește ca fiind acel număr de abonamente care sunt evidențiate 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, și vor respecta obligațiile menționate în Termenii și Condițiile Generale.

În cazul în care Clientul va transfera sau activa pe contul său cartele SIM aflate sub incidența unui alt plan tarifar, Vodafone va modifica fără înștiințarea în prealabil a Clientului planurile tarificare 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 incidența prezentului act adițional va fi transferată unui terț, acea cartelă SIM nu va mai putea beneficia de oferta specială; respectivă cartelă SIM va putea beneficia de oricare dintre planurile tarificare din oferta comercială standard Vodafone oferită la acel moment pe piață.

În cazul în care numărul total de SIM-uri activate pe contul Clientului este mai mic decât 80% din numărul inițial de SIM-uri activate prin semnarea contractului sau a actului adițional, Clientul a fost informat și este de acord să se aplice condițiile și tarifele abonamentelor din portofoliul curent Vodafone. Clientul a fost informat și este de acord să returneze telefoanele subvenționate pe care le-a primit în cadrul acestei oferte (dacă este cazul) numai dacă sunt sigilate. În caz contrar, clientul este de acord să achite contravaloarea la preț întreg a telefoanelor. Clientul poate verifica informațiile despre abonamentele din portofoliul curent Vodafone și prețul telefoanelor pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

Ofertele promoționale (discounturi) de care beneficia Clientul anterior încheierii contractului sau actului adițional, nu sunt aplicabile planului tarifar ales. Prin

semnarea contractului sau a actului adițional, Clientul acceptă oferta și renunță la oferta comercială de care a beneficiat până în prezent. Minutele neutilizate din pachetele de minute se reportează numai în cadrul aceluiași 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 naționale (de exemplu, jocuri și concursuri, servicii de conținut, tonuri de apel, informații utile) nu se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraopțiuni. Apelurile către numere de interes general la nivel local sau național de forma 0219xxx, 02xy9xy (de exemplu, numere de taxi, centre de servicii medicale, servicii catering) se consumă din minutele naționale incluse în abonament și/sau extraopțiuni.

## **24.2. Modificarea Serviciului de voce mobilă ales**

Clientul se obligă să mențină Serviciul de voce mobilă ales pentru toate cartelele SIM, pe perioada minimă contractuală detaliată în Contract, Act Adițional sau Anexa semnată de către Client. În caz contrar, pentru fiecare cartelă SIM transferată pe alt Serviciu de voce mobilă, de valoare inferioară, înainte de împlinirea termenului de minim contractual, Clientul va plăti o taxă de schimbare abonament echivalentă cu 100 euro/SIM pentru SIM-urile ce nu a achiziționat un terminal subvenționat de tip Smartphone la activare și valoarea de 200 euro/SIM pentru SIM-urile ce au achiziționat un terminal subvenționat de tip Smartphone la activare.

În cazul transferării abonamentului Vodafone Top Plus și Vodafone Top Plus Special, Vodafone Red Plus și Vodafone Red Plus Special către abonamente de valoare inferioară, Clientul va plăti o taxă de schimbare abonament echivalentă cu 200 euro/SIM plus cuantumul abonamentului pentru o perioadă de 6 luni, în cazul în care Clientul a achiziționat un terminal subvenționat de tip Smartphone la activare.

Clientul poate oricând și ori de câte ori dorește să își modifice gratuit Serviciul de voce mobilă ales cu un alt Serviciu de voce mobilă de valori superioare.

În cazul în care numărul de cartele SIM scade sub limita de 90% din numărul de SIM-uri detaliată în Contract sau anexa semnată de către Client, Vodafone își rezervă dreptul de a retrage oferta specială fără notificarea prealabilă a clientului. În această situație toate cartelele SIM care beneficiau de oferta specială vor fi transferate pe planul tarifar Vodafone Talk 150.

În cazul în care se modifică abonamentul Clientului înainte de data de facturare, minutele din vechiul abonament se recalculează în funcție de numărul de zile trecute de la emiterea facturii precedente și până la data procesării ofertei: dacă au fost consumate mai multe, va apărea cost suplimentar în informația 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 disponibile un număr de minute calculate proporțional de la data schimbării ofertei până la următoarea factură.

### **24.3. Activarea unor SIM-uri suplimentare**

Oferta promoțională 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.

### **24.4. Activarea Extraopțiunii Nelimitat în Vodafone**

Extraopțiunea Nelimitat în Vodafone se activează începând cu prima dată de facturare ulterioară semnării prezentei extraopțiuni ce oferă tarif promoțional pentru convorbirile în rețeaua Vodafone (fixă și mobilă) în limitele și condițiile prevăzute în CCP.

În cazul în care Clientul dorește să dezactiveze extraopțiunea Nelimitat în Vodafone înainte de expirarea duratei minime contractuale de 3 luni de la data activării sale, Clientul se obligă să despăgubească Vodafone cu o penalitate, cu titlu de despăgubire pentru neexecutarea Contractului, egală cu contravaloarea extraopțiunii datorate pentru restul duratei minime contractuale până la expirarea acesteia.

### **24.5. Taxe de reziliere**

Clientul are dreptul să solicite dezactivarea Serviciului de voce mobilă, în orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis către Vodafone.

În cazul în care Clientul solicită încetarea contractului pentru Serviciul de voce mobilă pentru numărul / numerele precizate în Contract/Act Adițional sau Anexa semnată de către Părți, înaintea duratei minime contractuale stabilite, Vodafone va percepe Clientului o taxă pentru rezilierea ofertei cu titlu de penalități, egală cu 150 euro/SIM în cazul în care Clientul nu a achiziționat un terminal subvenționat de tip Smartphone la activare și 250 euro/SIM în cazul în care Clientul a achiziționat un terminal subvenționat de tip Smartphone la activare.

În cazul în care Clientul solicită încetarea contractului pentru abonamentele de tip iPhone pentru numărul / numerele precizate în Contract/Act Adițional sau Anexa semnată de către Părți, înaintea duratei minime contractuale stabilite, și a achiziționat la activare un terminal Smartphone subvenționat, Vodafone va percepe Clientului o taxă pentru rezilierea ofertei cu titlu de penalități, egală cu 350 euro/SIM. În caz contrar, taxa pentru rezilierea ofertei cu titlu de penalități, va fi egală cu 150 euro/SIM.

În cazul în care Clientul solicită încetarea contractului pentru abonamentele de tip Vodafone Top Plus și Vodafone Top Plus Special, Vodafone Red Plus și Vodafone Red Plus Special pentru numărul / numerele precizate în Contract/Act Adițional sau Anexa semnată de către Părți, înaintea duratei minime contractuale stabilite, Vodafone va percepe Clientului o taxă pentru rezilierea ofertei cu titlu de penalități, egală cu 150 euro/SIM în cazul în care Clientul nu a achiziționat un terminal subvenționat de tip Smartphone la activare și 250 euro/SIM, plus cuantumul abonamentului pentru o perioadă de 6 luni, în cazul în care Clientul a achiziționat un terminal subvenționat de tip Smartphone la activare.

## **24.6. Extraopțiunile Vodafone Roaming Pro**

### **24.6.1. Activarea extraopțiunii lunare Vodafone Roaming Pro**

Dacă Clientul beneficiază deja de Serviciul de voce mobilă și are activat Serviciul de roaming, Clientul poate ulterior solicita activarea Extraopțiunilor Vodafone Roaming Pro, respectiv extraopțiunilor Vodafone Roaming 100 sau Vodafone Roaming 200.

Extraopțiunea Vodafone Roaming 100 este valabilă în Zona Principală și are incluse în cele 100 minute: minutele aferente apelurilor inițiate din această zonă, apelurilor primite în această zonă și SMS-urile trimise din această zonă (1 sms echivalent 1 minut). La depășirea minutelor incluse, în Zona Principală se aplică tarifele standard sau tarifele Vodafone Passport, în funcție de opțiunea aleasă de tine. În afara acestei zone, se aplică tarifele standard sau tarifele Passport, în funcție de opțiunea activă. Detaliile zonelor și ale opțiunilor pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming

Extraopțiunea Vodafone Roaming 200 este valabilă în Zona Principală și în Zona Extinsă și are incluse în cele 200 minute: minutele aferente apelurilor inițiate din aceste zone, apelurilor primite în aceste zone și SMS-urile trimise din aceste zone (1 sms echivalent 1 minut). La depășirea minutelor incluse se aplică tarifele standard sau tarifele Vodafone Passport, în funcție de opțiunea aleasă de tine. În afara acestor zone, se aplică tarifele standard sau tarifele Passport, în funcție de opțiunea activă. Detaliile zonelor și ale opțiunilor pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming

În cazul în care Clientul solicită activarea extraopțiunilor lunare Vodafone Roaming 100 sau Vodafone Roaming 200, perioada minimă obligatorie în care extraopțiunea va rămâne activă este de 12 luni de la data activării.

### **24.6.2. Dezactivarea extraopțiunilor lunare de roaming**

În cazul în care Clientul dorește să denunțe sau provoacă rezilierea extraopțiunii lunare Vodafone Roaming Pro (Vodafone Roaming 100 sau Vodafone Roaming 200), aflată în perioada contractuală, Clientul va plăti, cu titlu de despăgubire, contravaloarea extraopțiunii lunare Vodafone Roaming Pro (Vodafone Roaming 100 sau Vodafone Roaming 200) datorate pentru restul perioadei contractuale până la expirarea acesteia

### **24.6.3. Dreptul Vodafone de a face modificări**

Vodafone își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor din categoriile "Zona Principală", "Zona Extinsă" și "Alți operatori" fără să anunțe în prealabil clientul de aceste modificări. Lista actualizată a operatorilor de roaming încadrați în aceste categorii poate fi verificată pe site-ul vodafone la [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), la secțiunea Roaming.

## 25. 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 nefuncționarea Serviciului, Clientul acceptă tacit Serviciile de Voce Fixă, iar Serviciile de Voce Fixă se consideră funcționale. Minutele neutilizate din pachetele de minute se reportează numai în cadrul aceluiași tip de pachet, numărul maxim de minute reportabile fiind egal cu numărul de minute din pachetul respectiv. Minutele internaționale incluse în Abonamentele de voce fixă nu se reportează.

Ofertele promoționale (discounturi) de care beneficia Clientul anterior încheierii contractului sau actului adițional, nu sunt aplicabile planului tarifar ales. Prin semnarea contractului sau a actului adițional Clientul acceptă oferta și renunță la oferta comercială de care a beneficiat până în prezent.

Apelurile și SMS-urile către numere cu tarif special, mai mare decât cel aferent apelurilor naționale (de exemplu, jocuri și concursuri, servicii de conținut, tonuri de apel, informații utile) nu se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraopțiuni. Apelurile către numere de interes general la nivel local sau național de forma 0219xxx, 02xy9xy (de exemplu, numere de taxi, centre de servicii medicale, servicii catering) se consumă din minutele naționale incluse în abonament și/sau extraopțiuni.

### 25.1. Vodafone Zona Mea/Vodafone Mobile Office Zone

Pentru Serviciul de Voce Fixă, prin activarea opțiunii Vodafone Mobile Office Zone/ Vodafone Zona Mea clientul trebuie să dețină un serviciu de voce mobilă și un telefon mobil compatibil. Opțiunea 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 înțelege și este de acord că serviciul Vodafone Mobile Office Zone / Vodafone Zona Mea funcționează ca un serviciu de telefonie fixă numai în zona înregistrată, iar în afara zonei înregistrate va funcționa ca serviciu de telefonie mobilă. Pentru Mobile Office Zone în afara zonei de funcționare a serviciului, clientul va avea următoarele posibilități în cazul primirii de apeluri pe numărul de fix: să nu le preia, să le preia prin redirectionare către orice număr național fix sau mobil sau să le preia prin redirectionare către mesageria vocală. Pentru Vodafone Zona Mea în afara zonei de funcționare a serviciului, clientul va avea următoarele posibilități în cazul primirii de apeluri pe numărul de fix: să nu le preia, să le preia prin redirectionare către propriul număr de mobil sau să le preia prin redirectionare către mesageria vocală. În afara zonei de funcționare a serviciului, clientul poate utiliza serviciul de voce mobilă pentru a efectua apeluri. Atât în cazul apelurilor efectuate din zonă cât și din afara zonei, identitatea transmisă către numărul apelat este cea a numărului de voce mobilă. Taxarea redirectionărilor efectuate de pe numărul de fix se va face în funcție



de destinația finală, cu excepția apelurilor redirecționate către numere din grup, care vor fi taxate conform tarifului pentru convorbirile Vodafone.

Clientul a luat cunoștință și acceptă particularitățile serviciului și modul de funcționare al acestuia.

Schimbarea serviciilor de telefonie fixă cu păstrarea numărului de telefon de la Vodafone Mobile Office Zone la Vodafone Office Zone este admisă fără aplicarea taxelor de dezactivare. Schimbarea serviciilor de telefonie fixă cu păstrarea numărului de telefon de la Vodafone Office Zone la Vodafone Mobile Office Zone este admisă cu aplicarea unei taxe cu titlu de penalitate egală cu diferența dintre valoarea abonamentului de servicii ales și valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, pentru întreaga perioadă obligatorie rămasă. Clientul se obligă să notifice Vodafone, cu 15 zile lucrătoare în avans, în cazul în care decide să schimbe locația 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 și Vodafone Zona Mea între ele este admisă fără aplicarea taxelor de reziliere o singură dată pe perioada contractuală.

Clientul are obligația 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 situațiile prevăzute la art. 11 de mai sus, transmiterea de comunicări nesolicitate (spam), punerea în circulație de software nociv (virusi, troieni, spyware, malware, etc.), blocarea rețelei printr-un volum mare de voce/date cu impact asupra altor clienți Vodafone).

În situația în care se constată utilizarea abuzivă a serviciului, Vodafone este îndreptățită 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 extraopțiunea către nivelul imediat inferior din punct de vedere al abonamentului lunar, clienții aflați în această situație nemaiaivând posibilitatea de a-și activa pe viitor extraopțiunea respectivă.

În situația în care utilizarea abuzivă constă în oricare dintre situațiile prevăzute la art.

**11** de mai sus, Vodafone va aplica direct prevederile art. **11.3** din prezentele Termeni și Condiții Generale.

### **25.1.1. Rezilierea Serviciului Vodafone Office Zona Mea/Vodafone Mobile Office Zone**

Clientul are dreptul să solicite dezactivarea opțiunii Vodafone Mobile Office Zone / Vodafone Zona Mea, în orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone. Clientul se obligă să despăgubească Vodafone cu taxa de reziliere de 10 Euro pentru fiecare opțiune dezactivată înainte de durata minimă contractuală specificată în Contractul, Actul Adițional sau Anexa semnată de către Părți.

## **25.2. 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 funcționare a serviciului prin apel la \*ARIE (\*2743).

Clientul înțelege și este de acord că serviciul Vodafone Office Zone/ Vodafone Acasă funcționează ca un serviciu de telefonie fixă numai în zona înregistrată. În afara zonei înregistrate ca fiind zona de funcționare a serviciului, clientul va avea următoarele posibilități în cazul primirii de apeluri: să nu le preia sau să le preia prin redirectionare către mesageria vocală. În afara zonei de funcționare a serviciului, clientul nu va putea efectua apeluri. Clientul a luat cunoștință și acceptă particularitățile serviciului și modul de funcționare al acestuia. Clientul se obligă să notifice Vodafone, cu 15 zile în avans, în cazul în care decide să schimbe locația 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.

### **25.2.1. Rezilierea Serviciului Vodafone Office Zone / Vodafone Acasă**

Clientul are dreptul să solicite dezactivarea Serviciului Vodafone Office Zone / Vodafone Acasă, 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 SIM dezactivat înainte de durata minimă contractuală specificată în Contractul, Actul Adițional sau Anexa semnată de către Părți.

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

În cazul în care Clientul decide să schimbe oricare dintre locațiile menționate în Contract, în Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți acesta se obligă să notifice Vodafone, cu 15 zile în avans. Clientul va achita Vodafone, în acest caz, o taxă de relocare, prevăzută în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți.

În cazul 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 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 funcționării Serviciului de Voce Fixă Vodafone Office Zone de la locațiile menționate

în cadrul anexei semnate de către Părți numai în cazul în care este de acord cu schimbarea numărului de telefon, în cazul mutării în alt județ, și cu condiția achitării taxei de relocare menționate în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți. În cazul în care Clientul mută echipamentul în afara locației și nu este de acord cu schimbarea numărului de telefon sau cu condiția achitării taxei de relocare menționate în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți, Serviciul de Voce Fixă Vodafone Office Zone va deveni nefuncțional. În acest caz, durata contractuală rămâne neschimbată, iar Clientul este de acord să achite pentru serviciu taxele și abonamentele specificate în anexa în aceleași condiții de plată specificate în art. 4 și 5 de mai sus.

### **25.3. 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 condiția ca locația indicată de Client să se afle în zona de acoperire, în cazul adaptoarelor GSM. O cartelă SIM introdusă într-un adaptor GSM echivalează cu un canal de voce care va avea un număr de telefon fix. Un astfel de canal va permite efectuarea unui singur apel o dată. Clientul a luat cunoștință și acceptă particularitățile serviciului și modul de funcționare al acestuia.

Dacă traficul de voce generat de Client impune adăugarea de adaptoare GSM, peste limita de maxim 5 adaptoare GSM, oricare dintre părți are dreptul să ceară celelalte părți instalarea unei legături directe la o celulă din rețeaua GSM a Vodafone. Instalarea se va face exclusiv de către Vodafone sau de către Contractorii săi autorizați expres în acest scop. În cazul în care Vodafone instalează echipament pentru furnizarea Serviciului de Voce fixă (adaptor GSM) acesta este și rămâne proprietatea exclusivă a Vodafone. Vodafone se obligă să instaleze, să configureze, să opereze și să întrețină Echipamentul respectiv. În schimbul acestor servicii clientul acceptă să plătească o taxă de chirie lunară aferentă echipamentului.

Clientul nu are dreptul să mute Echipamentele necesare funcționării Serviciului de Voce fixă și cartelele SIM cu numere de telefon fix de la locațiile menționate în Anexa la Contract Cartela SIM este blocată pe echipamentul Adaptor GSM de la prima introducere prin schimbarea aleatorie a numărului PIN. În cazul mutării pe alt terminal, cartela SIM se va bloca, devenind inutilizabilă.

#### **25.3.1. Schimbarea locației unde se oferă Serviciul de voce fixă – Adaptor GSM**

În cazul în care Clientul decide să schimbe oricare dintre locațiile menționate în Contract, în Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți acesta se obligă să notifice Vodafone, cu 15 zile în avans. Clientul va achita Vodafone, în acest caz, o taxă de relocare, prevăzută în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți.

În cazul 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 funcționării Serviciului de voce fixă – Adaptor GSM de la locațiile menționate în cadrul anexei semnate de către Părți numai în cazul în care este de acord cu schimbarea numărului de telefon, în cazul mutării în alt județ, și cu condiția achitării taxei de relocare menționate în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți.

În cazul în care Clientul mută echipamentul în afara locației și nu este de acord cu schimbarea numărului de telefon sau cu condiția achitării taxei de relocare menționate în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți, Serviciul de Voce fixă – Adaptor GSM va deveni nefuncțional. De asemenea, dacă Vodafone constată, în urma procesului de monitorizare a locațiilor din care se realizează apelurile, că numerele geografice sunt utilizate de către clienți din alte locații decât cele menționate în Contract și nu corespund județului pentru care au fost alocate, serviciul va deveni nefuncțional până la stabilirea condițiilor menționate mai sus iar clientul va plăti o taxa de 100 de euro. În acest caz, durata contractuală rămâne neschimbată, iar Clientul este de acord să achite pentru serviciu taxele și abonamentele specificate în anexa în aceleași condiții de plată specificate în art 4 și 5 de mai sus.

### **25.3.2. Rezilierea Serviciului de Voce fixă oferit prin Adaptor GSM**

Clientul are dreptul să denunțe 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 SIM reziliat în cadrul duratei contractuale.

### **25.4. 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 recepție a serviciilor de configurare și instalare.

Instalarea se va face exclusiv de către Vodafone sau de către Contractorii săi autorizați expres în acest scop.

Echipamentul pe care Vodafone îl va instala pentru furnizarea Serviciului de Voce fixă – Direct Link este și rămâne proprietatea exclusivă a Vodafone. Vodafone se obligă să instaleze, să configureze, să opereze și să întrețină Echipamentul respectiv.

Clientul nu are dreptul să mute Echipamentele necesare funcționării Serviciului de Voce fixă – Direct Link de la locațiile menționate 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 menționată 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.

#### **25.4.1. Schimbarea locației unde se oferă Serviciul de Voce fixă –Direct Link (Acces Direct)**

Se vor aplica prevederile art.3.3.17

#### **25.4.2. Rezilierea Serviciul de Voce fixă oferit prin Direct Link (Acces Direct)**

Clientul are dreptul să denunțe 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 locație de Direct Link (Acces Direct) plus o penalitate în cuantum de 100% din abonamentul lunar pentru serviciul ce dorește a fi dezactivat înmulțită cu numărul de luni rămase până la data expirării duratei minime contractuale.

#### **25.5. 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 recepție a serviciilor de configurare și instalare.

Instalarea se va face exclusiv de către Vodafone sau de către Contractorii săi autorizați expres în acest scop.

Echipamentul pe care Vodafone îl va instala pentru furnizarea Serviciului de Voce fixă – Vodafone Office Link este și rămâne proprietatea exclusivă a Vodafone. Vodafone se obligă să instaleze, să configureze, să opereze și să întrețină Echipamentul respectiv. Clientul nu are dreptul să mute Echipamentele necesare funcționării Serviciului de Voce fixă – Vodafone Office Link de la locațiile menționate în Anexa la Contract.

În cazul în care Clientul nu dispune de o centrală telefonică în momentul instalării legăturii directe, Clientul este de acord cu instalarea legăturii directe, urmând ca Vodafone România să înceapă facturarea Clientului în termen de 10 zile calendaristice de la instalarea legăturii directe, după semnarea procesului verbal.

#### **25.5.1. Schimbarea locației unde se oferă Serviciul de Voce fixă – Vodafone Office Link**

Se vor aplica prevederile art.3.3.17.

#### **25.5.2. Modificarea abonamentului Vodafone Office Link**

În situația în care Clientul solicită trecerea la un abonament superior de linii de voce fixă, această schimbare se va efectua gratuit de către Vodafone în urma unor verificări și intervenții tehnice.

În situația în care Clientul solicită trecerea la un abonament inferior de linii de voce

fixă, Clientul va plăti o taxă cu titlu de penalitate egală cu valoarea abonamentului de servicii ales pentru întreaga durată contractuală rămasă. Modificarea se va efectua de către Vodafone în urma unor verificări și intervenții tehnice.

În cazul în care Clientul își va schimba Centrala, modificând tipurile de interfețe stipulate în contract, Clientul este obligat să anunțe Vodafone în cel mai scurt timp pentru a beneficia în continuare de Serviciul oferit. În cazul în care sunt necesare modificări ale echipamentelor Vodafone instalate la Client, costul deplasării, înlocuirii și configurării echipamentelor este în cuantum de 150 Euro și va fi suportat de către acesta.

### **25.5.3. Rezilierea Serviciul de Voce fixă - Vodafone Office Link**

Clientul are dreptul să denunțe unilateral Contractul, în orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone. Clientul se obligă să despăgubească Vodafone cu taxa de reziliere în cuantum de 100% din abonamentul lunar pentru serviciul ce dorește a fi dezactivat înmulțită cu numărul de luni rămase până la data expirării duratei minime contractuale.

## **26. Serviciul de date fixe**

### **26.1. Vodafone Internet și Voce Fixă**

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

Echipamentul Vodafone Internet și Voce Fixă nu poate fi folosit decât pentru serviciile de date fixe și voce fixă pe teritoriul României. Folosirea lui pentru servicii de voce mobilă/date mobile sau în Roaming este asimilată Folosirii Neautorizate conform definiției din contract și va atrage consecințele prevăzute în contract. Clientul are dreptul de a muta echipamentul necesar funcționării 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 achiziționată. În cazul mutării pe alt terminal, cartela SIM se va bloca, devenind inutilizabilă. Clientul va putea achiziționa altă cartelă SIM de la o reprezentanță de vânzări Vodafone plătiind taxa de schimbare de SIM despre care este informat la reprezentanța de vânzări Vodafone. În cazul blocării cartelei SIM, în intervalul dintre blocarea cartelei SIM și achiziționarea noii cartele, Clientul trebuie să plătească abonamentul aferent echipamentului.

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

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

### **26.1.2. Modificarea Serviciului de Vodafone Internet și Voce Fixă ales**

La oferta promoțională de achiziție 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.

### **26.1.3. 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 adiționale sau oferte promoționale separate nu se dispune altă durată. După expirarea perioadei minime, oricând după aceasta, Clientul poate solicita, în baza unei notificări în conformitate cu dispozițiile de la alin. **9.1** încetarea contractului fără despăgubiri (cu excepția situațiilor menționate la art. **10**).

### **26.1.4. Rezilierea Serviciului Vodafone Internet și Voce Fixă**

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

a.) Pentru orice echipament achiziționat - 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 funcționare, la sediul oricărui magazin Vodafone. În cazul nereturnării sau returnării echipamentului în stare de nefuncționare, clientul se obligă să achite despăgubiri în valoare de 200 Euro, pentru fiecare echipament nereturnat sau returnat în stare de nefuncționare. În cazul returnării echipamentului în stare de funcționare, clientul se obligă să achite despăgubiri în valoare de 150 Euro, pentru fiecare SIM dezactivat.

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



### **26.1.5. Schimbarea locației unde se oferă Serviciul Vodafone Internet și Voce Fixă**

În cazul în care Clientul decide să schimbe oricare dintre locațiile menționate în Contract, în Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți acesta se obligă să notifice Vodafone, cu 15 zile în avans. Clientul va achita Vodafone, în acest caz, o taxă de relocare, prevăzută în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți.

În cazul 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 funcționării Serviciului Vodafone Internet și Voce Fixă de la locațiile menționate în cadrul anexei semnate de către Părți numai în cazul în care este de acord cu schimbarea numărului de telefon, în cazul mutării în alt județ, și cu condiția achitării taxei de relocare menționate în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți.

În cazul în care Clientul mută echipamentul în afara locației și nu este de acord cu schimbarea numărului de telefon sau cu condiția achitării taxei de relocare menționate în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți, Serviciul Vodafone Internet și Voce Fixă va deveni nefuncțional. De asemenea, dacă Vodafone constată, în urma procesului de monitorizare a locațiilor din care se realizează apelurile, că numerele geografice sunt utilizate de către clienți din alte locații decât cele menționate în Contract și nu corespund județului pentru care au fost alocate, serviciul va deveni nefuncțional până la stabilirea condițiilor menționate mai sus iar clientul va plăti o taxă de 100 de euro. În acest caz, durata contractuală rămâne neschimbată, iar Clientul este de acord să achite pentru serviciu taxele și abonamentele specificate în anexa în aceleași condiții de plată specificate în art. 4 și 5 de mai sus.

### **26.2. 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 recepție a serviciilor de configurare și instalare.

Instalarea se va face exclusiv de către Vodafone sau de către Contractorii săi autorizați expres în acest scop.

Echipamentul pe care Vodafone îl va instala pentru furnizarea Serviciului de date fixe – internet și IP VPN este și rămâne proprietatea exclusivă a Vodafone. Vodafone se obligă să instaleze, să configureze, să opereze și să întrețină Echipamentul respectiv. Clientul nu are dreptul să mute Echipamentele necesare funcționării Serviciului de

date fixe – internet și IP VPN de la locațiile menționate în Anexa la Contract. Vodafone România se obligă să furnizeze Clientului Serviciul de date, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la parametrii de calitate ai rețelei 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 locația clientului, accesul la internet printr-o conexiune wireless este de tip «best effort» și nu este soluție de acces la internet cu bandă garantată. Puterea de acoperire și viteza de transfer vor depinde de capacitatea CPE-ului, de condițiile radio/ de amplasarea CPE-ului în locația clientului. Vodafone nu se angajează să ofere suport sau schimbare de soluție/echipament în cazul în care accesul la internet prin conexiunea wireless de pe CPE nu deservește ariei dorită de către client. Recomandarea Vodafone este ca la momentul instalării, clientul să aibă în vedere aceste aspecte și să permită instalarea CPE-ului în zone «open space» și în imediata apropiere a utilizatorilor ce vor folosi conexiunea wireless.

În configurația standard, tipul de criptare wireless recomandat de către Vodafone este WPA2. În cazul în care clientul dorește o altfel de criptare, va putea alege din cele disponibile. În cazul în care clientul alege ca accesul la conexiunea wireless să fie «Open» deci nesecurizat și accesibil oricărui utilizator, sau în cazul în care clientul divulgă parola de acces wireless unor terțe persoane neautorizate, Vodafone nu își asumă responsabilitatea pentru degradarea calității serviciului de acces internet, fie că este vorba de acces wireless, fie că este vorba de acces clasic prin cablu UTP.

### **26.2.1. Schimbarea locației unde se oferă Serviciul de date fixe – internet și IP VPN**

Se vor aplica prevederile art. 3.3.17.

### **26.2.2. Rezilierea Serviciului de date fixe – internet și IP VPN**

Clientul are dreptul să denunțe 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 locație de date fixe plus o penalitate în cuantum de 100% din abonamentul lunar pentru serviciul ce dorește a fi dezactivat înmulțită cu numărul de luni rămase până la data expirării duratei minime contractuale.

## **27. Serviciul de înregistrare, găzduire de domenii și e-mail**

### **27.1. 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](http://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 și să asigure un Program de asistență tehnică, 7 zile pe săptămână în intervalul orar Luni-Vineri 8:00-22:00, Sâmbătă-Duminică 8:00-18:00.

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

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

Clientul declară că i s-au pus la dispoziție, a citit și a înțeles complet clauzele de utilizare 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](http://www.vodafone.ro)

## **27.2. Rezilierea Serviciului**

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

## **28. Serviciul Machine-to-Machine (M2M)**

### **28.1. Modificarea Serviciul Machine-to-Machine (M2M)**

Pe durata perioadei minime contractuale, clientul poate solicita modificarea Ofertelor adiționale 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, diferența dintre cele 2 oferte multiplicată cu numărul de luni rămase până la sfârșitul perioadei de 2 ani specificate în prezentul

Act Adițional.

### **28.2. Rezilierea Serviciul Machine2Machine (M2M)**

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

### **28.3. M2M Roaming**

#### **28.3.1. Unități 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 tarificare este 1Mbyte=1000Kbytes, ofertele sunt proratabile: În prima lună de la activare, valoarea abonamentului și volumul de date inclus în ofertă vor fi proporționale 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.

### **28.3.2. Notificări Date Roaming**

Dacă ești abonat Vodafone și ai serviciul de Roaming activ și acces la servicii de date mobile, poți beneficia de opțiunile de Notificare de Date Roaming.

Aceste opțiuni îți dau posibilitatea să controlezi valoarea traficului de date în Roaming indiferent de oferta de tarificare pe care o folosești. Alegi opțiunea care ți se potrivește – din categoriile Roaming Date Limită sau Roaming Date Notificări – și ești notificat prin SMS atunci când atingi praguri valorice prestabilite pentru opțiunea ta.

Începând din 1 iulie 2010, dacă nu ți-ai ales una din opțiunile disponibile, vei beneficia automat de opțiunea Roaming Date Limită Standard. Detaliile de aplicare și regulile de acumulare sunt disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming de date.

### **28.3.3. Dreptul Vodafone de a face modificări**

Vodafone își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor din categoriile “Rețele Vodafone”, “Rețele Partenere”, “Zona Principală”, “Zona Extinsă” și “Alte rețele”, fără să anunțe în prealabil Clientul de aceste modificări.

Lista actualizată a operatorilor de Roaming încadrați în categoriile “Rețele Vodafone”, “Rețele Partenere”, “Zona Principală”, “Zona Extinsă” și “Alte rețele” poate fi verificată pe site-ul [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming.

## **29. Serviciul de IP Static Public**

### **29.1. 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 situația în care ambele numere sunt active pe contul aceluiași client. IP-urile statice alocate Clientului pe abonamentele de date de pe același cont pot fi IP-uri din range-uri diferite, în funcție de alocarea dinamică din sistemele Vodafone. Vodafone nu va opera nicio modificare pentru a rezerva Clientului resurse IP din aceeași clasă.

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

Clientul se obligă să respecte regulile de utilizare 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 consecințele prevăzute în contract. Vodafone România nu răspunde în fața 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 obligația de a interveni în deblocarea acestor restricții.

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

Pentru ca adresa IP 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

## **29.2. 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.

## **30. Prevederi finale**

### **30.1. Soluționare amiabilă**

Orice neînțelegere în legătură cu executarea prezentului contract va fi rezolvată pe cale amiabilă între părți.

### **30.2. Instanța și autoritatea de reglementare**

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

## 31. Regula de precedență

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

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

1. Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații 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 clienții persoane fizice;
- 0372.021.475 pentru clienții persoane juridice;

c) prin e-mail și internet la adresele:

- persoane.juridice\_ro@vodafone.com;
- <http://www.vodafone.ro/asistenta/contact/formular-asistenta/>;

d) prin poștă, adresate către Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, Șos. București, nr. 39A, Ploiești.

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

A.1 Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamație legată de serviciile și/sau produsele comercializate de către Vodafone România, adresată în scris sau verbal, va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii acesteia de către Vodafone România, prin oricare din modurile de transmitere enumerate mai sus. Programul de lucru pentru primirea reclamațiilor scrise este 9:00-18:00, de Luni până Vineri, cu excepția zilelor legale nelucrătoare. Răspunsul la reclamațiile clienților se va transmite în scris sau verbal, în funcție de solicitarea acestora.

A.2 Orice contestație a clientului legată de factura telefonică poate fi adresată verbal apelând Departamentul de Relații cu Clienții sau în scris, în maxim 30 de zile de la data emiterii facturii. Fiecare contestație trebuie să cuprindă suma contestată și apelurile și/sau serviciile facturate/contestate. Obligația clientului de a plăti suma în discuție este suspendată pe perioada soluționării reclamației, clientul fiind obligat să achite diferența dintre suma facturată și suma contestată în termenul specificat pe factură.

În cazul în care contestația este respinsă, clientul are obligația de a plăti diferența neachitată în termen de 14 zile de la informarea clientului despre respingerea contestației.

A.3 Reclamațiile utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale echipamentelor terminale de comunicații/accesorii, în perioada de garanție, vor fi soluționate în conformitate cu dispozițiile legislației în vigoare în materie și/sau dispozițiile certificatului de garanție, în termen de 15 zile de la data predării acestora în punctul de colectare Vodafone.

A.4 Termenul de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale serviciului Internet Mobil este de maxim 30 de zile calendaristice (720 de ore) de la data primirii acestora de către Vodafone România. Reclamațiile pot fi adresate în scris sau verbal. O reclamație privind un deranjament valid constă în raportarea unei întreruperi în furnizarea serviciului în spațiu deschis și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații.

A.5 În anumite cazuri, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a reclamațiilor se poate prelungi, în mod excepțional, cu o nouă perioadă de 30 de zile calendaristice, cu informarea prealabilă a clientului asupra acestei situații.

A.6 În cazul în care reclamația nu este soluționată pe cale amiabilă, clientul are posibilitatea de a se adresa în vederea soluționării litigiului către autoritatea de reglementare, respectiv către instanța competentă, după caz.

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

- a) Relații cu clienții, gratuit – ghid interactiv și operator uman – \*222
- b) Relații cu clienții, operator uman, taxabil – \*555
- c) Relații cu clienții, servicii dedicate, taxabil (tarif normal) – 0372.022.333
- d) Relații cu clienții, operator uman, pentru clienții cărora li s-a limitat accesul la \*222 – \*456
- e) Relații cu clienții pentru servicii de urgențe (L-V 22-23, S și D 18-23, 23-08, sărbători legale) – \*228
- f) Relații cu clienții pentru solicitari legate de plăți, gratuit – \*224
- g) Relații cu clienții pentru titulari firmă – \*221
- h) Asistență pe e-mail
- i) Reclamații în scris prin poștă, prin fax sau prin formularul de asistență de pe pagina de internet [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro)



- j) Număr de contact pentru specialistul de cont – în cazul clienților business GBM și MA
- k) Contul dvs. online MyVodafone: [www.myvodafone.ro](http://www.myvodafone.ro)
- l) Serviciul de asistență prin mesaje – \*100#
- m) Asistență online: [www.vodafone.ro/asistenta](http://www.vodafone.ro/asistenta)
- n) Forumul Vodafone: [forum.vodafone.ro](http://forum.vodafone.ro)

Prezentul conține: Secțiunea I - Termenii și Condițiile Generale Pentru Profesioniști, Secțiunea II - Servicii Vodafone Suplimentare, punctul A - Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali, punctul B - Tipurile de servicii de asistență tehnică și de servicii de relații cu clienții oferite și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate.

Data: 15.10. 2014

Semnătura

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

Lucian Crăciun \_\_\_\_\_  
Manager Departament Juridic  
S.C. Vodafone România S.A.





