

Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale - Partea I

☐ Achiziție	☐ Retenție	☐ Modificare	☐ Portare	☐ Cesiune	☐ SIM multiplu	☐ Contract încheiat la distanță
Încheiat între Vodafone România S.A. prin Agent:			și Client:			
Informații agent						
Nr.:		Nume:		Telefon:		
E-mail:						
Informații obligatorii despre Client		Persoană fizică		Cont nou		
Titular:		Nume:		Prenume:		
Telefon contact:		Act identitate: C.I. (seria, nr.)		CNP:		
Cetățean:						
Adresa:						
Tip număr:	Număr:	Nr. cartela SIM:	Data activare serviciu:	Număr temporar:		
Informații despre servicii						

Declarațiile Agentului

Subsemnatul, Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT

Semnătura(Ștampila)

CLIENT

Semnătura(Ștampila)

Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale - Partea I

Acordul Clientului

Cu privire la procesarea: a) CNP și copia Cartii de identitate/act de identitate pentru executarea prezentului contract; b) datelor cu caracter personal inclusiv a datelor de localizare, rezultate din executarea prezentului contract, și după încetarea contractului până la opoziția exprimată, pentru marketing și comercializare de produse și servicii prin:

- orice mijloace de comunicare, mai puțin apelare automată care nu necesită intervenția unui operator uman (scrisori, broșuri, alte materiale tipărite):

pentru Vodafone România S.A. ☐ Da ☐ Nu pentru parteneri Vodafone România S.A. ☐ Da ☐ Nu

- orice mijloace de apelare automată care nu necesită intervenția unui operator uman (SMS, MMS, e-mail, fax, apeluri preînregistrate etc.):

pentru Vodafone România S.A. ☐ Da ☐ Nu pentru parteneri Vodafone România S.A. ☐ Da ☐ Nu

: Datele dvs. cu caracter personal (nume și prenume sau denumire, domiciliu/sediu social (strada, numărul strazii, localitatea, sectorul/județul), numărul de telefon, numărul de fax) vor fi incluse în registrele publice ale abonaților, în termen de 45 zile lucratoare de la data semnării contractului. Scopul întocmirii registrelor este simpla cautare a datelor abonaților. Puteti opta în vederea excluderii din registre la momentul încheierii contractului sau oricând pe durata executării acestuia. Veti primi un SMS de confirmare a cererii de excludere.

Modul de transmitere a facturii

☐ Doresc transmiterea facturii detaliate în format electronic prin intermediul contului MyVodafone

Factura se emite în data de a fiecărei luni.

Detaliile facturii pot fi vizualizate gratuit în contul MyVodafone

Modul de transmitere a documentelor

Clientul solicită transmiterea Contractului Vodafone România într-unul din următoarele moduri:

- ☐ Înmanarea pe hartie sau e-mail la momentul încheierii contractului a "CCP", documentul "TCG" urmand a fi consultat, descărcat sau tipărit oricând de către Client de pe www.vodafone.ro
- ☐ Înmanarea integrală în forma tipărită la momentul încheierii contractului a "CCP" și "TCG"

Declarațiile Agentului

Subsemnatul, Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura(Ștampila)

CLIENT
Semnătura(Ștampila)

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

Preambul

Contractul Vodafone România ("Contractul") este compus din: Clauzele Contractuale Principale - Partea I și Partea a II-a- ("CCP") și Termenii și Condițiile Generale ("TCG"). În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalare se va aplica: (i) Anexele privind descrierea serviciilor contractate, (ii) CCP - Partea I (iii) CCP – Partea a II-a, (iv) TCG.

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

1. Obiectul contractului

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

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

1.3 Totodată, Clientul este informat despre posibilitatea de a opta pentru furnizarea serviciilor de roaming de către furnizori alternativi, în conformitate cu Regulamentul UE nr. 531/2012 și Regulamentul UE nr. 1203/2012.

2. Accesul și utilizarea serviciilor Vodafone

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

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

2.3 Telefoanele achiziționate cu abonament Vodafone sunt blocate în rețeaua Vodafone. Telefoanele se deblochează prin depunerea unei cereri într-unul din magazinele Vodafone, alături de un document care să justifice achiziția terminalului de la Vodafone. Detalii privind costurile de deblocare precum și procedura de deblocare se regăsesc în documentul TCG și la adresa www.vodafone.ro.

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

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

Declarațiile Agentului

Subsemnatul, Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura(Ștampila)

CLIENT
Semnătura(Ștampila)

3. Tarifele Vodafone

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

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

4. Plata

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

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

5. Încetarea contractului și suspendarea serviciilor

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

$$\text{Justă Despăgubire} = (A : B) \times C$$

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

Suma Inițială este cea menționată în tabelul de mai jos:

Valoare plan tarifar lunar (inclusiv extraopțiuni)	5 Euro - 10 Euro	10 Euro- 20 Euro	20 Eur – 40 Euro	Peste 40 Euro
Suma inițială pentru Telefon capabilități LTE	150 Euro	300 Euro	400 Euro	600 Euro
Suma inițială pentru Telefon fără capabilități LTE	150 Euro		200 Euro	
Suma inițială pentru Router wireless cu/ fără telefon fix	140 Euro			
Sumă Inițială pentru Pachet de Servicii fără Echipament Terminal / alt device	100 Euro			

Declarațiile Agentului

Subsemnatul, Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT

Semnătura(Ștampila)

CLIENT

Semnătura(Ștampila)

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

5.2 Vodafone poate suspenda furnizarea serviciilor sau poate rezilia Contractul în cazul în care Clientul nu își respectă obligațiile privind plata, a utilizării abuzive a serviciilor, depășirea limitei de credit sau în alte cazuri stabilite în TCG, cu anunțarea Clientului printr-o notificare scrisă, apel direct sau SMS cu privire la motivul și data suspendării sau deconectării serviciului, data facturării, suma de plată și data scadenței. Reconectarea se face conform documentului TCG, după plata integrală a sumelor datorate și/sau a garanțiilor solicitate de Vodafone, Vodafone având dreptul să acorde și un alt număr de telefon (în cazul în care numărul inițial alocat nu mai este disponibil). Reconectarea nu dă dreptul la promoții și nici la beneficiile din programul de loialitate acumulate anterior deconectării.

5.3 Pentru lipsa de credibilitate a Clientului, Vodafone poate aplica suspendarea serviciului pentru toate cardurile 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 etc.) sau doar pentru un singur Serviciu oferit de Vodafone.

6. Modificări

Vodafone își rezervă dreptul de a aduce unilateral modificări asupra condițiilor contractuale, a taxelor și tarifelor pentru oricare serviciu oferit, în orice situație (incluzând dar fără a se limita la situații care depind de tendințele pieței, dezvoltări tehnologice, schimbări ale parteneriatelor cu terți sau chiar situații cu potențial risc financiar). Astfel de modificări se vor realiza cu informarea Clientului, cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării, acesta având dreptul de denunțare unilaterală a contractului, prin transmiterea unei cereri scrise, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri. Exercițarea dreptului de denunțare se poate face în termen de 30 zile de la primirea notificării de la Vodafone. Clientul trebuie să-și exercite cu bună-credință dreptul de denunțare unilaterală.

7. Remedierea deranjamentelor

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

8. Soluționarea reclamațiilor

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

9. Limitarea obligației

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

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

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

Declarațiile Agentului

Subsemnatul, Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura(Ștampila)

CLIENT
Semnătura(Ștampila)

10. Durata contractului

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

11. Prevederi finale

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

La încheierea Contractului Clientul declară că:

- a primit de la Agent informații privind aria de acoperire a rețelei Vodafone și Procedura de soluționare a reclamațiilor;
- este de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal și a acestora având funcție de identificare (CNP) în scopul derulării prezentului Contract, inclusiv în scopul verificării credibilității/solvabilității sale în baza de date pentru debite restante Preventel, de către Vodafone/Agent, de alți furnizori de servicii de comunicații electronice, de contractori ai acestora, prelucrare realizată la încheierea contractului, pe durata Contractului, cât și pe perioada cât figurează ca debitor al Vodafone și/sau al terților cesionari;
- a citit, a înțeles și a acceptat clauzele cuprinse în CCP și TCG și a primit un exemplar din CCP semnat de ambele părți.
- a acceptat în mod expres clauzele 6.2 - Imputația plății, 6.3 - Suspendarea Serviciului, 14.2 - Limitarea obligației, 14.3 din TCG și clauza 5 - Încetarea contractului și suspendarea serviciilor din CCP Partea a II-a.

Declarațiile Agentului

Subsemnatul, Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura(Ștampila)

CLIENT
Semnătura(Ștampila)