



**Contract pentru  
serviciile Vodafone**





# Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor post-plătite aplicabile profesioniștilor

Versiune în vigoare începând cu august 2016

## Cuprins

### Secțiunea 1 – Termenii și Condițiile Generale Pentru Persoane Juridice

1. OBIECTUL CONTRACTULUI.....	5
2. ACCESUL LA SERVICIILE VODAFONE .....	7
3. ECHIPAMENTUL TERMINAL .....	12
4. TARIFELE VODAFONE.....	13
5. PLATA.....	15
6. ÎNTÂRZIERI LA EFECTUAREA PLĂȚII.....	17
7. PIERDEREA CARTELEI SIM SAU A ECHIPAMENTULUI TERMINAL.....	17
8. CESIUNEA.....	18
9. ÎNCETAREA CONTRACTULUI .....	18
10. EFECTELE ÎNCETĂRII CONTRACTULUI .....	19
11. ABUZUL ȘI UTILIZAREA INADECVATĂ A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR VODAFONE .....	20
12. FORTĂ MAJORĂ.....	22
13. MODIFICĂRI .....	23
14. RĂSPUNDEREA VODAFONE.....	24
15. RĂSPUNDEREA CLIENTULUI.....	25
16. CONFIDENȚIALITATE ȘI PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI A DATELOR DE TRAFIC .....	26
17. Serviciul de Voce Fixă .....	28
18. Serviciul Fax2Email.....	33
19. Serviciul Vodafone Mobile Broadband .....	34
20. Serviciul BlackBerry Enterprise/Serviciul BlackBerry internet Vodafone .....	34
21. Serviciul Vodafone Secure Device Manager .....	36
22. SERVICIUL DE IP STATIC PUBLIC .....	39
23. Serviciul de date fixe.....	40
24. SERVICIUL DE ÎNREGISTRARE, GĂZDUIRE DE DOMENII ȘI E-MAIL .....	41
25. CONTUL MYVODAFONE.....	42
26. PREVEDERI FINALE. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR.....	46
A. Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali .....	46

## Secțiunea 1 – Termenii și Condițiile Generale Pentru Persoane Juridice

### PREAMBUL – DEFINIȚII

“**Cartela SIM**” reprezintă cartela pe care Vodafone o va transmite Clientului în momentul încheierii Contractului. Prin introducerea Cartelei SIM în Echipamentul Terminal se va permite conectarea la Rețeaua Vodafone și accesul la Serviciile furnizate de Vodafone.

“**Client**” reprezintă persoană juridică, persoană fizică autorizată, ambasade, fundații, asociații sau alte forme de organizare juridică, semnatare ale Contractului și ale căror date de identificare se regăsesc în prima pagină a prezentului Contract. Această formă de contract nu se aplică pentru utilizatorii persoane fizice (consumatori).

“**Contract**” reprezintă documentul compus din: Clauzele Contractuale Principale - Partea I și Partea a II-a (“CCP”), Anexe (tehnice, de servicii etc.) 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 CCP.

“**Echipament Terminal**” reprezintă dispozitivul (telefon, tabletă, modem, stick etc.) utilizat de Client necesar pentru accesarea Serviciilor furnizate de Vodafone.

“**Extraopțiune**” reprezintă oferta de servicii adițională Planului Tarifar ales de Client, care oferă Clientului servicii de comunicații în baza unei taxe lunare.

“**Numărul de telefon**” (MSISDN) reprezintă Numărul a cărui folosință este oferită Clientului fie de către Vodafone în baza Contractului, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, în cazul în care Clientul face o cerere de portare în Rețeaua Vodafone.

“**Portare**” reprezintă procesul prin care un utilizator de servicii de comunicații electronice trece în Rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitând în mod expres păstrarea Numărului său de telefon.

“**Preventel**” reprezintă sistemul de evidență comun furnizorilor de comunicații electronice și instituțiilor de credit financiare/non-financiare, ce cuprinde informații cu privire la situația utilizatorilor finali (persoane fizice sau juridice) care generează fraude sau care au datorii rezultate din achitarea cu întârziere/neachitarea facturilor emise pentru încasarea prețului serviciilor prestate.

„**Plan Tarifar**” reprezintă abonamentul de bază activat Clientului conform opțiunii acestuia și care îi oferă Clientului Servicii de comunicații electronice, în baza unei taxe lunare.

„**Rețea**” reprezintă Rețeaua de comunicații electronice aparținând Vodafone, în care acest operator operează în conformitate cu autorizațiile și licențele obținute.

“**Pachet de Servicii**” reprezintă ansamblul Serviciilor și beneficiilor achiziționate de

Client în baza Planului Tarifar și a Extraopțiunilor.

“**Servicii**” reprezintă Serviciile de comunicații electronice furnizate de Vodafone în baza prezentului Contract, acestea fiind definite conform art. **1.2 – 1.4**.

“**Vodafone**” reprezintă Societatea Comercială Vodafone România S.A. cu sediul în București, sector 2, Clădirea Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu nr. 201, România, CP 020276, RO 8972526, J40/9852/1996, capital social subscris și vărsat de 70.341.714,25 RON, înregistrată la nr. 25 și nr. 2191 în Registrul de evidență pentru prelucrarea datelor personale.

## **1. 1. OBIECTUL CONTRACTULUI**

**1.1.** Vodafone furnizează Serviciile 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, ale Echipamentelor Terminale folosite, cât și de Planul Tarifar/Pachetul de Servicii ales de Client.

**1.1.1.** Vodafone va comunica pe orice cale Clientului condițiile specifice de oferire a oricărui nou serviciu Vodafone la solicitarea activării unui asemenea nou serviciu de către Client.

**1.1.2.** Ambele părți declară că înțeleg să acționeze cu bună credință atât la încheierea contractului, cât și pe tot timpul executării sale.

### **1.2. Serviciile furnizate de Vodafone sunt:**

**1.2.1 Serviciul de Voce Mobilă și Fixă** reprezintă serviciile 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. Mai multe detalii despre modul de funcționare a acestor servicii se regăsesc la art. **25. - 18** din prezentul document.

**1.2.2. Servicii de Date.** sunt servicii de acces la internet și transmisii de date pe Echipamentul Terminal oferite de Vodafone prin intermediul rețelei sale de comunicații. Mai multe detalii despre modul de funcționare a serviciilor de date și descrierea serviciilor specifice care utilizează transmisiunea de date (fixă sau mobilă) se regăsesc la art. **19. – 23** din prezentul document.

**1.2.3.** Serviciul de Roaming reprezintă un serviciu suplimentar care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de servicii de comunicații electronice (date și voce), prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Vodafone și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Vodafone România. Serviciul de Roaming (minute, SMS-uri, trafic de internet mobil) este acordat Clientului în condițiile unei utilizări normale (de exemplu, călătorii ocazionale în străinătate) iar nu în condițiile utilizării preponderent în roaming (de exemplu, rezidență/desfășurarea activităților comerciale în alt stat decât România).

Serviciul de Roaming poate fi activat/dezactivat sau reactivat la cererea Clientului, prin persoana de contact, prin apelarea la \*100#, \*142#, \*222 sau prin accesarea aplicației MyVodafone. Vodafone își rezervă dreptul de a solicita plata în avans a unei garanții pentru activarea serviciului.

Abonamentele/Extraopțiunile cu trafic de roaming inclus (minute, SMS, trafic de internet mobil) nu presupun și activarea automată a Serviciului de Roaming pe Cartela SIM a Clientului.

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/roaming](http://www.vodafone.ro/roaming). Vodafone nu răspunde de calitatea serviciilor de roaming puse la dispoziția Clientului de către partenerii săi din străinătate.

Vodafone își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor și tarifele din categoriile “Rețele Vodafone”, “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”, “Zona Principală”, “Zona Extinsă” și “Alte rețele” poate fi verificată pe site-ul [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), la secțiunea Roaming.

**1.2.4 Servicii cu Valoare Adăugată.** Acestea sunt oferite de Vodafone și/sau partenerii săi și reprezintă servicii suplimentare serviciilor de bază (de exemplu, e-mail, mesagerie vocală, portal, SMS, MMS) și oferă acces la informații și/sau servicii de divertisment sau de altă natură. Aceste servicii au un tarif special și nu sunt cuprinse în beneficiile incluse în planul tarifar ales de client.

### **1.3. 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.

### **1.4. Numărul de telefon**

Clientului îi va fi repartizat unul sau mai multe numere de telefon (cu excepția cazului în care Clientul face o cerere de portare în Rețeaua Vodafone, din Rețeaua altui operator), număr/numere de telefon față de care Clientul va avea doar un drept de folosință (nu de proprietate) netransferabil. Acest număr va putea fi schimbat de Vodafone, pe baza unei notificări prealabile, în cazuri cu totul excepționale, respectiv din rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea serviciului Vodafone. În aceste condiții, modificarea numărului/numerelor de telefon nu poate constitui motiv de încetare a Contractului din partea Clientului și nici nu-i conferă acestuia dreptul la despăgubiri. Numărul de telefon alocat Clientului nu poate face obiectul unei tranzacții, nu poate fi vândut terților, cumpărat de la țerti sau închiriat. Orice astfel de operațiune se consideră fraudă, Vodafone având dreptul de a retrage numărul respectiv de telefon cât și de a restricționa accesul la serviciile Vodafone, cu notificarea prealabilă a Clientului.

## 2. ACCESUL LA SERVICIILE VODAFONE

**2.1 a)** Clientul va avea acces la serviciile Vodafone în termen de maxim 7 (șapte) zile de la data semnării prezentului contract 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. Prin activarea Serviciilor de voce, Clientul are acces la servicii de voce naționale și internaționale. În cazul portării, data activării numărului portat este data la care s-a realizat portarea.

**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, în cazul în care consideră că aceasta prezintă un pericol pentru sine sau pentru ceilalți, generat de anumite condiții existente la site/sediul. Fotografii date 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.

**2.2 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 telefonul mobil (cartela SIM nu trebuie să fie autenticată în rețea). Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului.

**2.3 Garanții/plăți în avans.** Vodafone poate solicita Clientului în vederea activării, pe 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 achiziționat de Client, în funcție de Planul Tarifar și Extraopțiunile alese de Client, cât și de subvenția acordată pentru Echipamentul Terminal).

În situația Clientilor care solicită activarea Serviciului Roaming, a Clientilor cu întârzieri repetate la plata serviciilor prestate, a Clientilor cărora li s-a aplicat măsura suspendării serviciului pentru neplata facturii scadente, a Clientilor cu reconectări după suspendări de neplată, a Clientilor care deși au facturi neachitate/achitate cu întârziere/serviciul suspendat, solicită activarea altor cartele SIM, Vodafone poate solicita depunerea cu titlu de garanție sau plata în avans a unei sume care se calculează pornind de la valoarea medie a facturilor emise în ultimele 3 luni.

Suma depusă cu titlu de garanție 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), dar nu mai târziu de 24 de luni de la constituire. Vodafone are dreptul să rețină din această garanție orice sume datorate de Client în baza prezentului contract. Din plata în avans se scad facturile ce se vor emite până la epuizarea sumei constituite ca plată în avans.

**2.4 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. 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 la art. 2.3 poate atrage după sine suspendarea serviciului prestat, cu notificarea prealabilă a Clientului prin apel direct sau SMS.

**2.5 Reconectarea.** Vodafone nu percepe o taxă administrativă pentru reconectare. 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/plata în avans stabilită la art. 2.3. Reconectarea nu dă dreptul la promoții (anterioare sau existente la momentul reconectării) și la beneficiile din programul de loialitate acumulate anterior deconectării. Contractul se va considera reactivat și toate prevederile inițiale ale acestuia vor fi aplicate corespunzător, cu excepția promoțiilor ofertei de servicii și a beneficiilor din programul de loialitate acumulate anterior deconectării. Perioada minimă inițială agreată la încheierea contractului nu include perioada în care Numărul a fost deconectat. În cazul în care în oferta Vodafone nu mai este disponibil abonamentul de pe Contractul inițial, Clientul va alege un abonament din portofoliul actual de produse și servicii. Clientului îi poate fi alocat un alt număr de telefon la reconectarea serviciilor, în cazul în care numărul inițial alocat a fost realocat altui client sau nu mai este disponibil din alte considerente.

**2.6 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 se face în funcție de țara și zona de tarifare din care face parte prefixul numărului de telefon pe care Clientul dorește să îl apeleze, informație disponibilă pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

## **2.7 Gestionarea traficului**

**2.7.1 Procedura de gestionare a traficului.** Prin intermediul serviciilor de date Vodafone, Clienții au dreptul de a accesa și a distribui informații și conținut, de a utiliza aplicații și servicii compatibile cu terminalele utilizate de aceștia.

Prevederile de mai sus nu limitează dreptul Vodafone de a aplica măsuri rezonabile de gestionare a traficului. Acestea reprezintă o serie de proceduri tehnice întreprinse pentru a gestiona traficul în Rețea și pentru a îmbunătăți experiența utilizatorului final.



Obiectivul gestionării rezonabile a traficului contribuie la o utilizare eficientă a resurselor Rețelei Vodafone, precum și la o optimizare a calității globale de transmitere a datelor care să răspundă cu cerințele de calitate tehnică. Măsurile rezonabile de gestionare a traficului sunt nediscriminatorii și proporționale și nu se bazează pe considerații de ordin comercial. Orice diferențiere în aplicarea măsurilor de gestionare a traficului se bazează pe cerințe obiective de ordin tehnic (de exemplu, timpul de latență, variația întârzierii de transfer a pachetelor de date, pierderea pachetelor de date și lărgimea de bandă). Ca măsură rezonabilă, Vodafone are dreptul, de asemenea, să aplice tehnici de compresie a datelor care reduc dimensiunea unui fișier de date fără vreo modificare a conținutului, ceea ce permite o utilizare mai eficientă a resurselor limitate și este în interesul Clienților (acela de a reduce volumul de date, de a spori viteza și de a îmbunătăți experiența de utilizare a conținuturilor, a aplicațiilor sau a serviciilor de date).

Gestionarea rezonabilă a traficului nu implică tehnici care să monitorizeze conținutul specific al traficului de date.

**2.7.2 Excepții justificate.** Conform legislației în vigoare, Vodafone are dreptul de a aplica măsuri care exced caracterului rezonabil de gestionare a traficului, în următoarele scopuri:

- a) în vederea respectării dreptului Uniunii Europene, a legislației naționale, a hotărârilor judecătorești sau a deciziilor emise de autorităților competente;
- b) pentru a menține integritatea și securitatea rețelei și serviciilor Vodafone precum și ale echipamentelor terminale ale Clienților (de exemplu, în ceea ce privește prevenirea atacurilor cibernetice prin difuzarea de programe informatice ostile sau furtul de identitate a utilizatorilor finali prin intermediul programelor-spyon (spyware);
- c) pentru a dimensiona corespunzător rețeaua prin utilizarea informațiilor legate de tipul de trafic la nivel de volume totale (per tip de trafic/aplicație/tip serviciu preplătit sau pe bază de abonament);
- d) pentru a evita congestiunea iminentă a rețelei și a atenua efectele acesteia (de exemplu, pentru a asigura disponibilitatea serviciilor în cazul defecțiunilor în rețea sau în perioade cu trafic intens: sărbători legale, șițuații de forță majoră etc). În cazul apariției unei congestii de trafic, Vodafone aplică proceduri de remediere rapidă a defecțiunilor sau de rerutare (acțiunile pot fi realizate pe tip de trafic/aplicații) a traficului către alte noduri sau circuite ce pot prelua acest trafic suplimentar.

**2.7.3 Efectele gestionării traficului.** Măsurile de gestionare a traficului întreprinse de Vodafone sunt aplicate proporțional cu situația care le-a generat și pot duce la:

- a) blocarea anumitor conținuturi, aplicații sau servicii (de exemplu, declarate ilicite, furnizate de terți neautorizați pentru a desfășura anumite activități etc.);
- b) întreruperea temporară a sesiunii de date;
- c) scăderea vitezei de transfer a datelor în situații de congestie a Rețelei;
- d) transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea.

**2.7.4 Efectele depășirii volumului de date inclus în abonament.** În cazul depășirii volumului de date inclus în pachetul de servicii achiziționat, se aplică fie reducerea automată a vitezei de trafic, fie tarifarea suplimentară în funcție de caracteristicile planului tarifar ales. Reducerea vitezei de trafic poate influența serviciul de acces la internet în următoarele moduri:

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

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

Modul în care aceste aplicații/servicii suplimentare de date sunt folosite poate influența experiența Clientului (de exemplu: dacă un Client transferă fișiere de date către un alt utilizator și în același timp folosește o aplicație/un serviciu suplimentar de date de tipul celor de mai sus, calitatea acestuia din urmă poate fi afectată).

Ținând cont de limitările tehnologice existente, serviciile de voce accesate simultan cu cele de date pot afecta calitatea serviciilor navigare pe internet (inclusiv prin întreruperea sesiunii de date).

## **2.8 Calitatea serviciilor**

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

### **I. pentru serviciile 2G (GSM):**

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

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

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

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

### **III. pentru serviciile LTE (4G și 4G+):**

- a) disponibilitatea rețelei este de minim 98% din timp;
- b) viteză maximă permisă de tehnologie: până la 225 Mbps descărcare (download) și 50 Mbps încărcare (upload).

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

Existența unuia/mai multor factori menționați mai sus poate duce la:

- e) creșterea timpului de încărcare/descărcare a fișierelor de date;
- f) creșterea timpului de încărcare a paginilor web;
- g) imposibilitatea accesării anumitor conținuturi, aplicații sau servicii pentru care este necesar un nivel de calitate specific.

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

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

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, dar nelimitat la:

- a) probleme de alimentare cu energie a site-urilor, datorate avariilor în rețelele furnizorilor de energie;
- b) probleme privind accesul la site-uri, cum ar fi restricțiile impuse de proprietarii locațiilor unde sunt amplasate echipamentele de comunicații sau probleme cauzate de condițiile meteorologice.

## **2.9 Portabilitate**

**2.9.1.** În cazul Portării unui Client din Rețeaua Vodafone în Rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, acesta va avea dreptul de a păstra Numărul de telefon.

**2.9.2** Sunt considerate servicii adiționale serviciile de voce, fax sau date care sunt activate peste Serviciul de voce mobilă sau fixă, folosind aceeași Cartelă SIM.

**2.9.3.** În cazul în care Clientul solicită încetarea sau portarea contractului pentru

Serviciul de voce mobilă sau fixă pentru un număr ce are un Serviciu adițional activat (voce, fax, date etc.), 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 în momentul închiderii sau portării serviciului de voce mobilă sau fixă.

### 3. ECHIPAMENTUL TERMINAL

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

**3.2** În cazul în care Clientul folosește Echipamente Terminale GSM/UMTS/LTE, altele decât cele comercializate de către Vodafone, Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru problemele de funcționare a serviciilor Vodafone datorate Echipamentului Terminal utilizat. Vodafone nu răspunde pentru daune, oricare ar fi acestea, cu excepția cazului prevăzut la art. **3.4** de mai jos. Oferta de Echipamente Terminale Vodafone este valabilă în limita stocului disponibil. Vodafone își rezervă dreptul de a înlocui un model de Echipament Terminal cu un altul de o valoare egală sau mai mică în cazul lipsei terminalului din stoc. Prețurile Echipamentelor Terminale și accesoriilor se pot modifica săptămânal. 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 Echipament Terminal subvenționat în cadrul duratei minime contractuale, exceptând cazurile în care poate solicita terminal subvenționat conform Programului de loialitate.

**3.3** Echipamentele Terminale comercializate de Vodafone sunt blocate în rețeaua Vodafone. Pentru Echipamentele Terminale blocate în rețea, achiziționate cu abonament Vodafone, se percepe o taxă de deblocare care diferă în funcție de momentul în care se face cererea de deblocare a telefonului (înainte de expirarea perioadei minime contractuale sau după expirarea acesteia). Echipamentele Terminale se deblochează prin depunerea unei cereri într-unul din magazinele Vodafone, alături de un document care să justifice achiziționarea Echipamentului Terminal de la Vodafone (de ex. Factură achiziție Echipament Terminal). Deblocarea unui Echipament Terminal achiziționat cu abonament se poate efectua în service-ul autorizat Vodafone sau prin cod deblocare, contra taxei de:

- a) 42 EUR (fără T.V.A.), dacă se dorește deblocarea până la împlinirea a 12, respectiv 24 luni de la achiziționarea Echipamentului Terminal (perioada contractuală);
- b) 8,4 EUR (fără T.V.A.), dacă se dorește deblocarea după împlinirea a 12, respectiv 24 luni de la achiziționarea Echipamentului Terminal.

Deblocarea Echipamentului Terminal se va efectua în maxim 15 zile lucrătoare de la solicitare, dacă există resursele tehnice de deblocare.

Detalii privind costurile de deblocare precum și procedura de deblocare se regăsesc la adresa [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

Pentru Echipamentele Terminale achiziționate independent de serviciile de comunicații Vodafone nu se percepe taxă de deblocare.

**3.4 Extraopțiunea pentru Asigurarea Echipamentului Terminal.** În cazul în care prin contractul de servicii Vodafone, Clientul a solicitat să încheie o asigurare pentru Echipamentul Terminal, 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 Asigurator. 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.

**3.5 Garanția legală.** Echipamentul Terminal achiziționat beneficiază de garanție legală, conform legii, astfel cum este aplicată de fiecare producător în parte. Clientul primește odată cu Echipamentul Terminal atât factura de achiziție, cât și certificatul de garanție emis de producător. Producătorul are obligația de a asigura service-ul post-vânzare, în mod direct sau prin reprezentanții săi autorizați. Pentru a beneficia de garanția legală, Clienții sunt obligați să prezinte, în original, documentele menționate mai sus (certificatul de garanție și factura de achiziție).

## 4. TARIFELE VODAFONE

**4.1** Serviciile Vodafone sunt tarificate conform Pachetului de Servicii achiziționat de către Client. Vodafone își rezervă dreptul de a introduce oricând, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, taxe și tarife pentru oricare nou serviciu oferit Clientului. Tarifele și modul de aplicare a acestora sunt prezentate în documentul CCP. Planul Tarifar ales de către Client se menține pe o perioadă minimă a contractului și nu poate fi schimbat decât cu un Plan Tarifar din aceeași categorie cu cea a Planului Tarifar inițial, dar de o valoare mai mare, disponibil în oferta națională în momentul solicitării Clientului. Categoriile de planuri tarifare comercializate de Vodafone sunt: planuri tarifare de tip „fără Echipament Terminal” sau planuri tarifare de tipul „cu Echipament Terminal”.

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. Apelul în rețea reprezintă un apel realizat către numerele de mobil și fix din rețeaua Vodafone. Apelul național reprezintă un apel realizat către orice rețea națională, rețea fixă sau mobilă națională, inclusiv Vodafone. Apelul internațional reprezintă un apel realizat către rețelele mobile sau fixe din afara României. Apelul în grup reprezintă un apel realizat între numerele de telefon care aparțin aceluiași Client (factură unică, CNP unic) și care beneficiază de o ofertă de

servicii dedicate care oferă acest beneficiu (minute în grup/ tarif special în grup).

**4.2** Pentru serviciile de Roaming se vor aplica automat tarifele standard în roaming disponibile pe [www.vodafone.ro/roaming](http://www.vodafone.ro/roaming), în cazul în care Clientul nu optează explicit pentru o ofertă alternativă de roaming. Orice ofertă alternativă de Roaming poate fi dezactivată la cererea Clientului gratuit, în 1 (una) zi lucrătoare și aplicarea tarifelor standard de roaming, de la momentul activării acestora. Activarea unei oferte alternative de roaming implică renunțarea la tarifele standard de roaming.

**4.3** Clientul se obligă să plătească prețul serviciilor Vodafone furnizate incluzând tariful lunar, costul serviciilor facturate la tarifele aferente abonamentului contractat, taxa de abonament pentru luna în curs, precum și orice alte taxe necesare accesului la serviciile solicitate sau la schimbarea opțiunii inițiale pe parcursul executării contractului. Clientul se obligă să plătească prețul serviciilor adiționale de schimbare a SIM-ului, de emiteră a unei facturi tipărite și/sau detaliate, transmiterea duplicatului facturii, prețuri în vigoare în momentul în care solicită asemenea servicii. Tarifele serviciilor conexe contractului de servicii Vodafone sunt următoarele:

- schimbarea cartelei SIM cu același Număr de telefon este taxabilă cu 3,33 Euro (valoare la care se adaugă T.V.A.). Acest tarif nu este perceput în cazul în care înlocuirea este determinată de defecțiuni ale cartelei SIM utilizate sau de schimbarea terminalului sau a tehnologiei serviciilor de acces;
- emiteră facturii tipărite nedetaliate este taxabilă cu 0,6 Euro (valoare la care se adaugă T.V.A.) pentru fiecare factură;
- emiteră/reemiteră facturii detaliate tipărite este taxabilă cu 0,83 Euro (valoare la care se adaugă T.V.A.) pentru fiecare factură. Taxa aferentă emiterii/reemiterii facturii detaliate tipărite se aplică per factură solicitată, indiferent de câte numere de telefon sunt active la acea dată în contul Clientului.

**4.4** Prețul serviciilor Vodafone este stabilit în EURO, la care se adaugă valoarea T.V.A. 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 valabil 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.

**4.5** 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) nu se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraopțiuni.

**4.6** Apelurile către numere de interes general la nivel local sau național de format 0219xxx, 02xy9xy (de exemplu, numere de taxi, centre de servicii medicale, servicii de catering) se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraopțiuni. Lista actualizată poate fi verificată pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro). Vodafone își rezervă dreptul a aduce modificări neanunțate asupra listei de numere.

**4.7** SMS-ul se tarifează la transmiterea sa, indiferent dacă a fost sau nu recepționat de destinatar. Un SMS poate conține un număr de maxim 160 de caractere, iar în cazul

în care se depășește acest număr de caractere, se tarifează ca un alt SMS distinct. 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 tarifulor de bază sau a celorlalte opțiuni de convorbiri internaționale active;
- altor destinații mobile din Europa pentru care se aplică tariful standard internațional;
- rețelelor Vodafone și partenerilor 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.

## 5. PLATA

**5.1** 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 (trei) euro (valoare la care se adaugă T.V.A.) pentru fiecare factură individualizată solicitată. Data plății se consideră data când Clientul efectuează plata. Plata facturii este considerată o obligație esențială a Clientului.

Fiecare factură va conține informații despre perioada facturată. În prima lună de la activare, valoarea abonamentului și volumul de trafic inclus în ofertă vor fi proporționale cu numărul de zile ramaș până la data de facturare. Prima factură va acoperi serviciile furnizate Clientului în perioada cuprinsă între data activării și prima zi a ciclului de facturare. În cazul unei modificări a Planului Tarifar/Pachetului de Servicii (inclusiv rezilierea acestuia) pe parcursul lunii de facturare, beneficiile incluse Planului Tarifar/Pachetul de Servicii sunt calculate proporțional cu perioada cuprinsă între data modificării Planului Tarifar/Pachetului de Servicii sau deconectării numărului și data de facturare. Ultima factură de servicii emisă va cuprinde taxa de abonament aferentă perioadei în care numărul de telefon nu a mai fost activ în Rețeaua Vodafone, cuprinsă între data deconectării numărului și data de facturare, și, dacă este cazul, costurile suplimentare înregistrate în perioada în care numărul de telefon a fost activ în Rețeaua Vodafone. În cazul în care, în urma deconectării definitive a contului, ultima factură de servicii emisă va fi negativă iar suma provine dintr-un serviciu sau abonament plătit de client, acesta poate solicita returnarea sumei negative printr-o cerere scrisă la care se atașează copia actului de identitate, suma negativă putând fi recuperată prin transfer bancar.

**5.2** Ca excepție de la prevederile de mai sus, în cazul Serviciilor de Roaming, facturarea se poate realiza la o dată ulterioară lunii pentru care s-au prestat Serviciile, depinzând de data la care partenerul de roaming pune la dispoziția Vodafone informațiile necesare facturării acestor servicii.

**5.3** Clientul va plăti serviciile facturate la data scadenței stabilită în fiecare factură, sau în avans (în situațiile prevăzute la alin. 2.3.). Data scadenței înseamnă o perioadă de 14 zile de la data emiterii facturii. După expirarea acestei perioade, Clientul se află de drept în întârziere.

**5.4** 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.

## **5.5 Comunicarea facturii**

### **5.5.1 Comunicarea facturii în aplicația MyVodafone**

**5.5.1.1** În cazul în care Clientul nu optează pentru transmiterea facturii în formă tipărită, factura se va transmite acestuia în format electronic, prin contul MyVodafone ([www.vodafone.ro/myvodafone](http://www.vodafone.ro/myvodafone)) și/sau email. 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/SMS Clientul atunci când o nouă solicitare de plată este disponibilă.

**5.5.1.2.** 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.

**5.5.1.3.** Obligația de plată a Clientului este independentă de accesarea sau nu a contului. Chiar și în cazul în care contul este inactiv, factura se consideră primită și suma facturată este datorată.

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

**5.5.1.5.** Clientul poate oricând opta pentru transmiterea facturilor pe suport de hârtie (în formă tipărită), tariful pentru acest serviciu fiind prevăzut la art. 4.3. În această situație, factura se va transmite prin poștă, la adresa specificată în contract.

**5.5.2.** Termen de plată. Clientul se obligă să achite suma facturată în termen de 14 zile de la expirarea perioadei de facturare lunară calculată de la data activării serviciului, fie pe baza facturii transmise de Vodafone, ori pe baza informațiilor de plată transmise de Vodafone prin email sau SMS ori a informațiilor despre facturare postate pe contul Clientului MyVodafone.

**5.5.3.** Plăți online. În cazul plății cu cardul bancar, se vor folosi soluții online oferite de un terț partener. Dacă plata se face prin virament bancar, data plății este aceea la care contul Vodafone a fost alimentat cu suma de bani care a făcut obiectul plății.



## 6. ÎNTÂRZIERI LA EFECTUAREA PLĂȚII

**6.1** Pentru facturile neplătite la termen, Clientul va plăti penalități de întârziere în cuantum de 0,5%/zi de întârziere, cu titlu de daune moratorii până la plata întregii sume. Orice sumă neplătită la scadență va fi plătită de Client în lei, conform art. 4.4. de mai sus. Totalul penalităților de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

**6.2** Imputația plății. Conform înțelegerii părților, plata făcută de către Client se va imputa astfel: mai întâi se va imputa plata asupra cheltuielilor, penalităților, dobânzilor, iar apoi asupra sumelor principale scadente, începând cu datoria cea mai veche.

**6.3** 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 Terminale achiziționate (telefoane, accesorii, centrale etc.). 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.

Consecințele suspendării asupra celorlalte drepturi și obligații contractuale: imposibilitatea efectuării/primirii de apeluri și/sau SMS-uri, înregistrarea în Preventel, imposibilitatea achiziției de noi Echipamente Terminale, imposibilitatea activării de noi servicii sau de a transfera un contract către o altă persoană, retragerea unor bonusuri sau discounturi.

**6.4** 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 etc.) sau doar pentru un singur Serviciu oferit de Vodafone.

## 7. PIERDEREA/DISTRUGEREA CARTELEI SIM SAU A ECHIPAMENTULUI TERMINAL

**7.1.** În cazul furtului, pierderii sau deteriorării cartelei SIM/Echipamentului Terminal în care există o cartelă SIM, Clientul are obligația de a anunța de îndată Vodafone. Vodafone va restricționa imediat cartela SIM. Clientul are obligația de a face dovada plângerii la Poliție despre această situație, în termen de maxim 15 zile de la data furtului. Obligația Clientului de a plăti taxa lunară de abonament se suspendă pe o perioadă de maxim 30 zile de la data la care transmite Vodafone dovada plângerii la Poliție. Clientul se obligă să plătească toate taxele și tarifele aferente lunii/lunilor respective până în momentul notificării furtului cartelei SIM/Echipamentului Terminal precum și după expirarea perioadei de 30 zile.

**7.2.** În cazul pierderii cartelei SIM/Echipamentului Terminal, Clientul are obligația de a anunța de îndată Vodafone despre această situație. Vodafone va confirma primirea acestei informații și va restricționa imediat cartela SIM. În perioada în care cartela

SIM este restricționată, obligația Clientului de a plăti taxa lunară de abonament nu se suspendă.

**7.3.** 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.

**7.4.** În situațiile de furt sau pierdere a cartelei SIM/Echipamentului Terminal, Clientul va putea beneficia de Servicii după ce va solicita înlocuirea cartelei SIM. Informații privind înlocuirea cartelei SIM se regăsesc pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) și/sau în magazinele Vodafone.

## **8. CESIUNEA**

**8.1.** Vodafone are dreptul să transfere integral sau parțial drepturile sale de creanță izvorâte din prezentul contract unei terțe părți.

**8.2.** Clientul poate să transfere Contractul său unui terț, exclusiv 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 informații 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 retroactiv de efecte juridice. În consecință, Contractul cu Vodafone va continua cu Clientul cedent.

**8.3.** În cazul Cesiunii Contractului, Clientul care preia Contractul (Noul Titular), înțelege că preia drepturile și obligațiile Clientului care a transferat (Titular Actual) exclusiv punctele de loialitate acumulate înainte de data cesiunii și oferta promoțională, și se obligă să plătească taxa în vigoare în momentul cesiunii contractului, disponibilă pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

**8.4.** Cesiunea cu titlu oneros a oricăror dintre drepturile acordate prin Contract Clientului, sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de folosință a Abonamentului sau a altor drepturi rezultând din Contract se consideră Fraudă din partea Clientului.

## **9. ÎNCETAREA CONTRACTULUI**

**9.1.** Clientul are dreptul de a denunța unilateral prezentul contract printr-o notificare adresată Vodafone, cu minim 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea contractului. Notificarea trebuie să ia forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire. Contractul va fi încetat la data/în termenul menționat în cuprinsul cererii de încetare sau în termen de 30 de zile de la primirea cererii scrise de încetare de

către Vodafone. La încetarea contractului și dezactivarea cartelei SIM, Clientul se obligă să achite toate datoriile către Vodafone, precum și taxa de reziliere prevăzută la art. **10.3** pentru încetarea 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 rezilia unilateral, de plin drept și fără altă formalitate prealabilă 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 în mod repetat 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**;
- (6) Clientul folosește serviciile GSM/UMTS/LTE în mod abuziv, pentru șicanarea altor Clienți Vodafone, terțelor persoane sau a angajaților Vodafone;
- (7) Insolvența;
- (8) Clientul nu-și respectă obligațiile menționate la art. **11** din prezentul contract.
- (9) Clientul nu transmite sau nu 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.

**9.3.** Încetarea contractului în cazurile enumerate la pct. 9.2. se va produce de plin drept, fără intervenția instanței judecătorești competente, fără drept la compensație sau despăgubiri.

**9.4.** 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.

Prevederile articolului 9.4 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 precum 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 expirarea duratei minime contractuale, sau încetarea contractului înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client, Vodafone va percepe Clientului, cu titlu de despăgubire, o taxă de reziliere a contractului înainte de termen, pentru fiecare cartelă SIM dezactivată/serviciu dezactivat, plătită în lei la cursul oficial al BNR de la data emiterii facturii. Această taxă este detaliată mai jos.

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

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

Taxa de reziliere calculată pentru fiecare cartelă SIM sau serviciu =  $(A \times B) + C$

A = valoarea lunară a serviciului (cu extraopțiuni incluse, dacă este cazul);

B = numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale;

C = taxă echipament terminal detaliată în tabelul de mai jos, în situația în care Clientul a beneficiat de terminal și/sau echipament la preț subvenționat:

Valoarea lunară a serviciilor (inclusiv serviciile suplimentare și extraopțiunile incluse)	Taxă echipament terminal
0 - 30 euro	100 euro
30,01 - 50 euro	150 euro
Peste 50 euro	200 euro

\* În situația în care Clientul nu a beneficiat de terminal și/sau echipament la preț subvenționat, nu se percepe taxa fixă

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

## **11. UTILIZAREA NEREZONABILĂ SAU INADECVATĂ A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR VODAFONE. ABUZUL.**

**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); recomercializării serviciului Vodafone către terți furnizori este considerată o utilizare abuzivă și nu este permisă în

baza prezentului contract. În cazul unor Folosiri Abuzive ale Serviciilor Integrate, întreprinse de la sau către portul Clientului, care pun în pericol funcționarea rețelei Vodafone, Vodafone are dreptul să suspende furnizarea Serviciilor către Client în baza prezentului Contract, până la încetarea acestora. Vodafone se obligă să notifice Clientului suspendarea temporară a Serviciilor. Părțile sunt de acord că Vodafone are dreptul să decidă când Folosirea Abuzivă a Serviciilor pune în pericol funcționarea Rețelei Vodafone. La cererea expresă a Clientului, Vodafone va comunica acestuia motivele deciziei respective.

**11.2** Clientul se obligă să nu expedieze mesaje scrise, să nu inițieze apeluri sau să utilizeze date mobile cu ajutorul unor sisteme automate în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a serviciilor furnizate de către Vodafone România. Orice utilizare a serviciilor Vodafone România în alte scopuri decât efectuarea și primirea de apeluri/SMS/MMS/apeluri video directe între utilizatorii finali este strict interzisă. Totodată, Clientul se obligă să nu utilizeze conexiunea de internet mobil sau fix sau orice alt Serviciu Vodafone în scopuri ilicite/ilegale cum ar fi: spam (acest proces presupune expedierea mesajelor nesolicitate, în mod repetitiv, de cele mai multe ori cu caracter comercial, de publicitate pentru produse și servicii), phishing (acest proces presupune obținerea unor date confidențiale folosind tehnici de manipulare a datelor identității unei persoane sau a unei instituții), spoofing (acest proces presupune modificarea identității unui sistem/ număr de telefon/ cartele SIM sau crearea unei identități suplimentare pentru a imita un dispozitiv/sistem/număr de telefon/cartelă SIM într-o sesiune de comunicații sau o tranzacție), flooding (reprezintă un atac prin inundarea unui sistem/dispozitiv cu cantități mari de trafic cu scopul de a crea refuzul de servicii prin cereri incorecte pentru o rețea) etc.

**Sanctiuni.** Orice încercare de accesare neautorizată a datelor personale ale altui utilizator (incluzând dar fără a se limita la: datele de facturare ale unui utilizator, datele cu caracter personal și datele de trafic, credențialele de utilizator sau parolele asociate contului unui utilizator) sau de modificare a conținutului site-ului www.vodafone.ro, sau de obstrucționare a funcționării normale a serverului care deserveste 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 faptă.

În plus, pentru serviciile Vodafone oferite prin abonamentele nelimitate se consideră, de exemplu, dar nelimitat la 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 minute/SMS-uri pe lună facturată.

**11.3** 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.

**11.4** 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 euro/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.

**11.5** Orice încercare de accesare a datelor personale ale altui utilizator, de modificare a conținutului secțiunii [www.vodafone.ro/factura-si-servicii](http://www.vodafone.ro/factura-si-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 faptă.

**11.6** 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.).

### **11.7 Utilizarea abuzivă a Serviciului Fax2Email**

Serviciul Fax2Email trebuie să fie folosit de client în limita unei utilizări normale, fără a abuza (de exemplu: trimiterea a peste 100 de faxuri într-un interval de 1 oră). În situația în care se constată utilizarea abuzivă, Vodafone este îndreptățită 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.

## **12. FORȚA MAJORĂ**

Forța majoră apără de răspundere partea care o invocă. Prin caz de forță majoră se înțelege 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 la: stare de război, stare de necesitate, embargo, legi, regulamente, decizii sau directive ale oricărui guvern cu jurisdicție competentă în probleme legate de acest contract sau 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, celeilalte părți, dovada intervenirii și încetării cazului de forță majoră.

### **13. MODIFICĂRI**

**13.1** Vodafone își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele contractuale, inclusiv taxele și tarifele pentru orice serviciu oferit, în situațiile care depind de tendințele pieței, dezvoltări tehnologice, schimbări ale parteneriatelor cu terții sau de situații cu potențial risc financiar ori alte situații similare care conduc la un dezechilibru economic între părți. Astfel de modificări se vor realiza cu informarea Clientului, cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării, conform legislației specifice comunicațiilor electronice.

**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 de denunțare unilaterală va fi trimisă de Client, în termen de cel puțin 30 zile de la primirea informațiilor de la Vodafone legate de modificarea unilaterală a contractului. Clientul trebuie să își exercite cu bună-credință dreptul de denunțare unilaterală a contractului.

**13.3** Clientul se obligă să comunice de îndată Vodafone, în scris, orice modificare privind datele sale cu caracter personal, cum ar fi: numele, prenumele, adresa, BI/CI, CNP precum și, în cazul persoanelor juridice/persoane fizice autorizate, a datelor cum ar fi: persoana responsabilă să semneze contractul Vodafone/acte adiționale de prelungire/activarea de noi servicii/transfer de responsabilitate/renunțare la abonamente sau la anumite servicii și statutul juridic după caz (inclusiv cesionări, transferuri etc.), 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 solicitată de Client cu privire la opțiunile acestuia exprimate la Secțiunea "Acordul Clientului" din documentul CCP va fi prelucrată de către Vodafone în termen de maximum 7 zile de la data la care Clientul comunică modificarea către Vodafone.

**13.5** În cazul în care Clientul solicită modificarea unor servicii (inclusiv extraopțiunile aferente) ce fac obiectul contractului cu alte servicii din aceeași categorie, dar de valoare inferioară, pentru fiecare astfel de modificare făcută înainte de expirarea duratei minime contractuale, Clientul va plăti o taxă cu titlu de penalitate, egală cu diferența dintre valoarea abonamentului de servicii ales inițial și valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale. În cazul în care modificarea solicitată de Client are ca obiect servicii din aceeași categorie, dar de valoare superioară, modificarea se va realiza gratuit.

## 14. RĂSPUNDEREA VODAFONE

**14.1** Clientul poate solicita despăgubiri în următoarele situații: nerespectarea de către Vodafone a termenului de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de voce și date, a termenului de activare a serviciilor și a termenului de soluționare a reclamațiilor stabilit în cadrul Procedurii de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali. Despăgubirile acordate în cazul imposibilității de utilizare a serviciilor Vodafone din cauza 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. În cazul nerespectării termenului de activare a serviciilor și a 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. 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 o consideră cauzată de nefuncționarea Serviciilor Vodafone. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de maxim 30 de zile de la data soluționării deranjamentului sau a reclamației, respectiv de la data activării serviciului.

În cazul în care contractul de servicii încetează ca urmare a aplicabilității dispozițiilor de mai sus, Clientul este obligat să returneze Echipamentul Terminal achiziționat la semnarea contractului de servicii. În cazul în care Clientul optează pentru păstrarea Echipamentului Terminal sau refuză returnarea acestuia, Vodafone este îndreptățită să solicite Clientului o sumă reprezentând diferența dintre prețul de listă al respectivului Echipament Terminal și prețul promoțional achitat de Client.

**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 imperative 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 Clientului 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/inadecvată a rețelei de către Client, în sensul alineatului 11 de mai sus.

**14.4** Vodafone nu răspunde de calitatea, tipul sau gradul de acoperire a Serviciilor de Roaming, toate acestea depinzând de rețele și/sau sisteme de telecomunicații ale partenerilor de roaming. Clientului îi revine obligația exclusivă de a verifica aceste informații cât și informațiile legate de tarifele practicate de Vodafone în roaming



înainte de utilizarea Serviciilor de Roaming.

**14.5** Clientul este singurul răspunzător pentru utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming atunci când acesta se află în zona de graniță a României. În vederea evitării costurilor involuntare, se recomandă Clientului să verifice rețeaua utilizată în momentul primirii sau inițierii serviciilor de comunicații de pe Echipamentul Terminal.

**14.6** 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) forță 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 acordate;
- (vi) intervenții neautorizate asupra Echipamentului sau, 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.

**14.6** Utilizarea Serviciilor cu Valoare Adăugată presupune informarea prealabilă a Clientului și acceptarea condițiilor de furnizare a acestor Servicii. În cazul în care Clientul decide utilizarea Serviciilor de Conținut furnizate de partenerii Vodafone prin intermediul Rețelei Vodafone, Vodafone nu va răspunde pentru tarifele practicate de acești furnizori, conținutul, modul de înregistrare și/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii cu Valoare Adăugată.

## **15. RĂSPUNDEREA CLIENTULUI**

Conform prezentului contract, Clientul răspunde pentru:

- a) neplata/întârzierea la plată a serviciilor prestate așa cum sunt descrise la art. **5** - Plata, art. **6** - Întârzieri la efectuarea plății și art. **10** - Efectele încetării contractului;
- b) folosirea abuzivă, inadecvată, nerezonabilă ori frauduloasă a Serviciului, contrar scopului și obiectului contractului, astfel cum este menționat la art. **11**;
- c) 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. CONFIDENȚIALITATEA ȘI PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI A DATELOR DE TRAFIC**

**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 Client unor părți terțe.

### **16.2 Prelucrarea datelor cu caracter personal și a datelor de trafic**

**16.2.1 Scopul prelucrării.** Vodafone colectează și prelucrează datele cu caracter personal ale Clientului (incluzând codul numeric personal) și datele de trafic ale Clientului (referitoare la durata sau momentul convorbirilor, data efectuării acestora, Rețeaua în care originează sau în care se termină comunicarea, momentul de început și de sfârșit al comunicării, costul convorbirilor etc.), în temeiul legii, cu bună-credință, în scopuri legitime, 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. Totodată, prelucrarea datelor cu caracter personal și a datelor de trafic permit exercitarea tuturor drepturilor și obligațiilor conexe izvorâte din Contract (ca de exemplu: activarea serviciilor și a cartelei SIM, facturare, relații cu clienții, recuperarea sumelor datorate, în scopul verificării respectării limitelor de utilizare ale Cartelei SIM, furnizarea de servicii cu valoarea adăugată, administrarea bazei de clienți etc.).

**16.2.2 Sistemul Preventel.** Vodafone folosește Sistemul Preventel în scopul prevenirii și diminuării riscului de fraudă în rândul Clienților. În cazul încălcării obligațiilor stipulate în prezentul Contract (incluzând, dar fără a se limita la obligațiile prevăzute la art. 5 - Plata, 6 - Întârzieri la efectuarea plății, 10 - Efectele încetării contractului; 11 - Abuzul și utilizarea inadecvată a produselor și serviciilor Vodafone), datele cu caracter personal ale Clientului pot fi transferate către Sistemul Preventel.

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

**16.2.4** Prelucrarea înseamnă accesul, utilizarea, stocarea, afișarea, copierea, transmiterea, interpretarea, editarea și/sau distribuirea de informații către servere locale și/sau internaționale. În conformitate cu dispozițiile legii privind protecția datelor personale, Clientul este de acord, explicit și fără echivoc, ca: (i) Vodafone să folosească datele cu caracter personal, pe care Clientul le furnizează la încheierea

prezentului contract, pe teritoriul României, (ii) să le transfere în țară sau străinătate, către Vodafone Group Plc., către alți distribuitori, furnizori de comunicații electronice și contractori locali și transfrontalieri cu care Vodafone este în relații contractuale, (iii) să le dezvăluie către autorități/instituții publice abilitate în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile, la solicitarea acestora din urmă, pentru realizarea obiectului acestui contract.

**16.2.5** Clientul înțelege și este de acord că manifestarea dreptului său de opoziție este echivalentă 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.

**16.2.6** În cazul în care Clientul și-a dat consimțământul pentru primirea de comunicări comerciale, 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 internetului și preferințele de cumpărare ale clientului, atât pe durata contractului, cât și după expirarea acestuia, cu excepția cazului în care Clientul notifică Vodafone despre retragerea consimțământului dat.

### **16.3 Drepturile persoanei vizate**

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

- a) dreptul de acces la date - orice persoană vizată are dreptul de a obține, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, în mod gratuit pentru o solicitare pe an, confirmarea faptului că datele care o privesc sunt sau nu prelucrate de operator;
- b) dreptul de intervenție asupra datelor - orice persoană vizată are dreptul de a solicita, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, în mod gratuit, rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor a căror prelucrare nu este conformă legii, în special a datelor incomplete sau inexacte;
- c) dreptul de opoziție - persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, din motive întemeiate și legitime, ca datele care o vizează să facă obiectul unor prelucrări sau să fie dezvăluite unor terți;
- d) dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției, fără a aduce atingere posibilității de a se adresa cu plângere autorității de supraveghere în domeniu;
- e) dreptul de a merge în instanță și de a cere daune pentru încălcarea drepturilor în baza Legii 677/2001;
- f) persoana în cauză poate cere, gratuit, în scris, în orice moment, ca datele sale

personale să nu mai fie procesate;

- g) dreptul de a cere Vodafone să înceteze să mai trimită Clientului mesaje promoționale. Clientul va fi informat în legătură cu efectuarea schimbărilor în opțiunile sale privind datele personale, în termen de 15 zile de la data comunicării schimbărilor respective către Vodafone.

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

**16.4 Registrele abonatilor.** În conformitate cu legislația în vigoare, datele cu caracter personal (nume, prenume, adresa de domiciliu, număr de telefon) vor fi incluse în registrele publice ale abonaților, în termen de 45 de zile lucrătoare de la data încheierii contractului, excepție făcând situația în care Clientul optează în sens contrar la momentul încheierii contractului. Scopul întocmirii registrelor este simpla căutare a datelor abonaților.

Pe parcursul derulării relației contractuale cu Vodafone, Clientul are dreptul de a reveni oricând asupra deciziei de a verifica, rectifica sau elimina datele incluse în aceste registre, în mod gratuit, conform art. 16.3 de mai sus.

**16.5** 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.

## Descrieri detaliate ale serviciilor Vodafone

### 17. Serviciul de Voce Fixă

#### 17.1 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 poate 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 format 0219xxx, 02xy9xy (de exemplu, numere de taxi, centre de servicii medicale, servicii de catering) se consumă din minutele naționale incluse în abonament și/sau extraopțiuni.

## **17.2. Vodafone Mobile Office Zone**

Opțiunea Vodafone Mobile Office Zone 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 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. 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 redirectionate 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. În cazul în care decide să schimbe locația în care utilizează serviciul de voce fixă, clientul va achita Vodafone o taxă de reamplasare, prevăzută în Anexa la prezentul Contract. Clientul are obligația de a utiliza serviciul Vodafone Mobile Office Zone în limite normale, fără a abuză; 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. În cazul în care 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 Termenii și Condiții Generale actuale.

### **17.3. Vodafone Office Zone**

Pentru Serviciul de Voce Fixă Vodafone Office Zone, clientul trebuie să folosească un telefon GSM și să înregistreze zona de funcționare a serviciului prin apel la \*ARIE (\*2743). Clientul înțelege și este de acord că serviciul Vodafone Office Zone 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 a acestuia. În cazul în care decide să schimbe locația în care utilizează serviciul de voce fixă, clientul va achita Vodafone o taxă de reamplasare, prevăzută în Anexa la prezentul Contract. În cazul Serviciului de Voce Fixă Vodafone Office Zone, Clientul va fi taxat pentru schimbarea zonei cu taxa de reamplasare prevăzută în Anexa de Servicii.

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

În cazul Serviciului de Voce Fixă Vodafone Office Zone, Clientul va fi taxat pentru schimbarea zonei 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 anexă, în aceleași condiții de plată specificate în art. 4 și 5 de mai sus.

#### **17.4. 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 a acestuia. 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 din 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.

#### **17.4.1. 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 numerelor geografice, Clientul are dreptul să mute echipamentul necesar funcționării Serviciul 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 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 anexă, în aceleași condiții de plată specificate în art **4** și **5** de mai sus.

#### **17.5. Vodafone Office Complet/Flexibil Office**

##### **17.5.1 Detalii generale despre utilizarea Serviciului**

Echipamentele oferite în cadrul Pachetelor de Servicii Vodafone Office Complet/Vodafone Flexibil Office nu pot fi folosite decât pentru serviciile de date fixe și voce fixă pe teritoriul României. Folosirea lor 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 Serviciilor fixe din cadrul Pachetelor de Servicii

Vodafone Office Complet/Vodafone Flexibil Office doar pe teritoriul României. Clientul poate folosi SIM-urile aferente serviciilor de internet fix și voce fixă doar în echipamentele furnizate de Vodafone împreună cu aceste servicii. Utilizarea serviciilor în orice alte echipamente atrage după sine blocarea serviciilor de internet fix sau voce fixă, fără însă a înceta contractul aferent Pachetului Vodafone Office Complet/Vodafone Flexibil Office.

Viteza de conectare și viteza de transfer depind de tipul de tehnologie pe care s-a realizat conectarea (4G+, 4G, HSDPA, 3G, GPRS). Viteza de transfer prin 4G+ în situații normale de utilizare este de până la 225 Mbps download, respectiv 50 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, 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

### **17.5.2 Durata Serviciului Vodafone Office Complet/Flexibil Office**

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**).

### **17.6 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.



### **17.6.1 Schimbarea locației unde se oferă Serviciul de Voce fixă - Vodafone Office Link**

În cazul în care în cadrul duratei minime contractuale Clientul dorește reamplasarea Serviciilor Voce fixă 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 Voce fixă - 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 diligențe 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 că 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.

### **17.7 Modificarea Serviciului de Voce Fixă**

În cazul în care Clientul solicită modificarea oricărui Serviciu de Voce Fixă, se vor aplica prevederile art. 13.5 din prezentul document. În cazul Serviciului Vodafone Office Link, în 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 de euro și va fi suportat de către acesta.

## **18. Serviciul Fax2Email**

### **18.1 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 (200 dpi) și în format TIFF pentru a optimiza timpul de transmitere a faxurilor și traficul de date (de exemplu, un document de 500 kB 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-mailului 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 5 MB (Mega bytes) per tranzacție, atât cu conținut text, cât și grafic;
- transmiterea unui mesaj fax se face prin trimiterea unui e-mail la adresa 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.

## 19. Serviciul Vodafone Mobile Broadband

**19.1** Vodafone Mobile Broadband reprezintă denumirea comercială a serviciului de transmisie de date mobile Vodafone pentru acces la internet mobil ("Serviciul VMB"). Acest serviciu este furnizat în conformitate cu art. **2.7 - 2.8** din prezentul document. Detalii privind Serviciul VMB se găsesc pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), la secțiunea internet pe laptop. Echipamentul de transmisie a datelor 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.

**19.2.** 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 Megabytes 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 art. **10.3** de mai sus. Acest articol nu se aplică în cazul în care s-a achiziționat un pachet Vodafone Mobile Broadband, cu echipamentul laptop și/sau tabletă.

## 20. Serviciul BlackBerry Enterprise/Serviciul BlackBerry internet Vodafone

**20.1.** Prin achiziționarea Serviciului BlackBerry Enterprise/Serviciul BlackBerry internet Vodafone, Clientul este de acord că funcționarea serviciului este condiționată de:

**20.1.1.** respectarea cerințelor tehnice preliminare pentru serviciul respectiv și validarea Vodafone a respectării? cerințelor tehnice preliminare;

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

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

**20.1.4.** doar pentru Serviciul BlackBerry Enterprise;

**20.1.4.1.** 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 upgrade de până la 30 utilizatori pe server, creșterea peste această limită a numărului de useri presupune upgrade 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 upgrade la full BES);
- BES Express (maxim 15 utilizatori), pentru Microsoft Exchange/Windows Small Business Server;
- Full BES pe platforma Exchange (permite un număr nelimitat de utilizatori, adăugând licențe);
- Full BES pe platforma Domino (permite un număr nelimitat de utilizatori, adăugând licențe);
- Full BES pe platforma Novel GrupWise (permite un număr nelimitat de utilizatori, adăugând licențe).

**20.1.4.2.** 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 în aplicația „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.

**20.1.4.3.** 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>.

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

**20.2.** 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.

### **20.3. 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 escalate 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 - 24.00 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.

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

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

- reprezentantul Clientului nu a validat compatibilitatea rețelei IT a acestuia cu serviciul respectiv;

Vodafone nu poate fi făcut responsabil de pierderea de informații confidențiale în cazul pierderii sau dispariției terminalului BlackBerry. 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 BlackBerry internet, utilizatorul trebuie să anunțe Vodafone de pierderea sau dispariția terminalului, iar Vodafone va întrerupe funcționarea serviciului pe respectivul terminal.

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

**21.1.** 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;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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;
- h) clientul trebuie să se asigure că utilizează certificatele de tip Apple Push Notifications, în cazul în care terminalul folosește sistemul de operare mobil iOS;
- i) 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.

**21.2.** 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 care beneficiază de licență și au activat Serviciul Vodafone Secure Device Manager.

### **21.3. Suport**

Vodafone asigură suport pentru Serviciul „Vodafone Secure Device Manager” prin intermediul unui departament specializat. Suportul poate fi solicitat către specialistul de cont alocat, iar programul de 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.

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

**21.4.1.** 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 a aplicației, primit de către Client.

**21.4.2.** Vodafone România nu este răspunzătoare pentru nici un prejudiciu pe care utilizatorul final l-ar suferi ca urmare a activării acestui serviciu de către oricare persoană. Vodafone România a informat Clientul despre drepturile utilizatorilor, arătate mai jos, iar Clientul declară că a încheiat cu utilizatorul o 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.

**21.4.3.** 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.

#### **21.4.4. Responsabilitățile Clientului:**

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

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

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

**21.4.4.4.** Clientul declară că a 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.

**21.4.4.5.** 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. SERVICIUL DE IP STATIC PUBLIC

### 22.1 Detalii generale privind utilizarea Serviciului

Serviciul de IP 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 Static Public 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 a Serviciului IP Static Public și este de acord să nu utilizeze conexiunea de internet și IP-ul fix oferit de către Vodafone în scopuri ilicite/ilegale cum ar fi: spam, phishing, spoofing, flooding etc.

În cazul în care Clientul încalcă aceste reguli de utilizare, Vodafone își rezervă dreptul de a suspenda accesul Clientului la Serviciului IP Static Public pe perioadă 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 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 neavând nicio obligație de a interveni în deblocarea acestor restricții.

Serviciul IP Static Public 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 Static Public 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

Parolă: vodafone

### 22.2 Dezactivarea Serviciului

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

## 23. Serviciul de date fixe

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 Servicii 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/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.

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

În cazul în care în cadrul duratei minime contractuale Clientul dorește reamplasarea Serviciului de date fixe - internet și IP VPN, 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 Serviciului de date fixe - internet și IP VPN, 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 diligențe 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.

## **24. SERVICIUL DE ÎNREGISTRARE, GĂZDUIRE DE DOMENII ȘI E-MAIL**

### **24.1 Detalii generale privind utilizarea Serviciului**

Vodafone furnizează Serviciul de înregistrare, găzduire de domenii și e-mail (denumite în continuare serviciile Vodafone), în conformitate cu clauzele ce se găsesc la adresa <https://admin.mydomain.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 mai sus 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 a serviciilor de înregistrare de domenii și găzduire web prestate de Vodafone, cu care este de acord. Aceste termene de utilizare se află și la adresa <https://admin.mydomain.ro>.

### **24.2 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.

## 25. CONTUL MYVODAFONE

**25.1** În momentul primirii unei adrese de e-mail, Vodafone creează automat un cont MyVodafone, în condițiile de mai jos. Clientul are posibilitatea să refuze crearea contului respectiv. Client înseamnă orice persoană fizică sau juridică care are unul sau mai multe contracte semnate cu Vodafone pentru furnizarea de servicii de post-plătite, 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.

### 25.2 Descrierea Serviciului

**25.2.1.** Serviciul permite Clientului accesul internet la informații privitoare la serviciile deja cumpărate de la Vodafone, inclusiv, dar nu limitat la informații despre Client sau vizualizarea soldului. Clientul are posibilitatea de a opta online pentru cumpărarea de servicii sau pentru modificarea serviciilor/opțiunilor deja contractate. De asemenea, Clientul 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.

**25.2.2.** 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.

**25.2.3.** Clientul poate primi un mesaj e-mail cu menționarea link-ului de acces și își poate activa contul. Separat, Vodafone va trimite parola inițială prin SMS. Clientul își va activa contul cât mai repede posibil.

**25.3 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, Clientul 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. 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.

### 25.4 Drepturile și obligațiile Vodafone

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

**25.4.2.** Vodafone își rezervă dreptul să șteargă sau să modifice oricare din informațiile introduse de Client pe paginile Serviciului, care ar putea cauza nefuncționarea acestuia.

**25.4.3.** 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.

**25.4.4.** 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.

## **25.5 Drepturile și obligațiile Clientului**

**25.5.1.** 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.

**25.5.2.** Prin acceptarea acestui Contract, Clientul se obligă să folosească Serviciul conform scopului și funcțiilor acestuia. Clientul 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.

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

**25.5.4.** Clientul 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 Clientului, dacă persoana respectivă a intrat în posesia informațiilor personale de înregistrare ale Clientului ca urmare a intenției, neglijenței sau nepăsării Clientului.

**25.5.5.** Clientul se obligă să păstreze confidențialitatea numelui și a 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 Clientului.

**25.5.6.** Clientul 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 Clientului. Înainte de a pleca de la locul de muncă, Clientul se obligă să se deconecteze de la Serviciu.

**25.5.7.** Clientul înțelege că Vodafone nu poate garanta disponibilitatea și acceptarea

niciunui nume de utilizator solicitat de Client în scopul înregistrării.

**25.5.8** Clientul 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 Client a prezentului alineat.

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

**25.5.10.** Clientul înțelege și este de acord că o tranzacție (de exemplu, activarea unui serviciu nou) este posibil să nu urmeze imediat instrucțiunea dată. Astfel, Clientul 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. Clientul 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.

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

**25.5.12.** Clientul 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) Clientului și a numelui de utilizator și de protejarea confidențialității parolei Clientului.

**25.5.13.** Clientul 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. Clientul 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 al Serviciului.

**25.5.14.** Clientul înțelege și este de acord că informațiile afișate prin intermediul Serviciului, referitoare la serviciile Vodafone ale Clientului, 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.

**25.5.15.** Clientul 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 Clientului. Toate opțiunile Clientului referitoare la cumpărarea de servicii noi sau extinderea serviciilor existente obligă Clientul și nu pot fi denunțate de acesta, Clientul având obligația de a plăti costul serviciilor astfel cum apare pe factura emisă de Vodafone, factura putând fi vizualizată în format PDF.

**25.5.16.** Clientul confirmă că primul Client care accesează aplicația MyVodafone

capătă calitatea de Administrator. Acest rol poate fi schimbat ulterior. Clientul va autoriza o persoană să acționeze ca Administrator și să reprezinte Clientul în relația cu Vodafone pe durata utilizării Serviciului. Orice operație efectuată de Administrator obligă Clientul și atrage, după caz, răspunderea contractuală necondiționată și imediată sau răspunderea ex delicto a Clientului.

**25.5.17.** Clientul/Administratorul poate crea, în limitele permise de Serviciu, conturi de utilizator pentru fiecare serviciu Vodafone contractat de Client, cu scopul de a permite o separare virtuală și o organizare internă a utilizării serviciilor Vodafone contractate de Client. Clientul 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 Clientul le-a acordat dreptul de a accesa Serviciul.

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

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

**25.5.20.** 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.

## **25.6 Securitatea sistemului**

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

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

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

## **25.7 Condiții adiționale de dezactivare a Contului MyVodafone**

**25.7.1.** Fiecare parte are dreptul să dezactiveze serviciul MyVodafone.

**25.7.2.** Vodafone are dreptul să întrerupă furnizarea serviciului, fără notificare sau alte formalități, în oricare din următoarele cazuri:

- (1) Clientul a transferat unui terț Serviciile sau alte informații confidențiale furnizate Clientului de către Vodafone;
- (2) folosirea abuzivă de către Client a Serviciilor, astfel cum este definită la alin.11 de mai sus;
- (3) în momentul în care Vodafone încetează să furnizeze serviciile Clientului în baza Contractului de Servicii principal.

## **25.8. Răspunderea Clientului**

**25.8.1.** Clientul răspunde de toate acțiunile Clientului serviciului MyVodafone. Clientul confirmă aici că este responsabilitatea sa să pună la dispoziția abonaților săi cartelele SIM.

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

**25.8.3.** 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 Clientului 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.

**25.8.4.** Serviciile MyVodafone specificate mai sus se vor furniza printr-un sistem informatic cu acces restricționat. Orice accesare a sistemului cu ajutorul numelui de Client (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.

## **26. PREVEDERI FINALE. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR**

### **26.1 Soluționare amiabilă**

Orice neînțelegere în legătură cu executarea prezentului contract va fi rezolvată pe cale amiabilă între părți (a se vedea Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali).

### **26.2 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.

### **26.3. Regula de precedentă**

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 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 numărul
  - 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, Str. Valea Cascadelor nr. 14 - 16, sector 6, București
- e) prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone sau Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, zilnic, în timpul orelor de program al 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 - \*555 apel taxabil cu 0,68 euro/apel, T.V.A. inclus, indiferent de durata apelului.
- c) Relații cu clienții pentru servicii de urgențe (L-V 22-23, S și D 18-23, 23-08, sărbători legale) - \*228.
- d) Relații cu clienții pentru solicitări legate de plăți, gratuit - \*224.
- e) Relații cu clienții pentru titulari firmă - \*221.
- f) Asistență pe e-mail.
- g) Reclamații în scris prin poștă, prin fax sau prin formularul de asistență de pe pagina de internet [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).
- h) Relații cu clienții Persoane Fizice și Juridice, apel gratuit, relații cu clienții, servicii de date - ghid interactiv și operator uman - \*777.

### **Prezentul conține:**

Secțiunea I - Termenii și Condițiile Generale Pentru Persoane Juridice

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.

Termenii și Condițiile Generale (TCG) Pentru Persoane Juridice 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 și fac proba raporturilor juridice dintre părți.

Prezentul exemplar reprezintă originalul Termenilor și Condițiilor Generale și este semnat pentru conformitate de către dl. Lucian Crăciun, Manager Departament Juridic Vodafone România S.A.

**Lucian Crăciun**

---

**Manager Departament Juridic  
S.C. Vodafone România S.A.**









**Vodafone România S.A.**

Globalworth Tower

strada Barbu Văcărescu nr. 201, etaj 8, sector 2

020276 București, România

Tel +4 037 202 1000

Fax +4 037 202 2500

[www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro)



**vodafone**