

Cartela Vodafone

Ghidul utilizatorului
Termeni și Condiții

CUPRINS

1. Activează-ți Cartela
2. Despre credit, valabilitate și alte servicii la Cartela Vodafone
3. Despre drepturi și obligații

1. Activează-ți Cartela

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

Servicii la Cartela Vodafone

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

Pe lângă acestea, beneficiezi de servicii precum e-mailul, mesageria vocală, portal, SMS, MMS.

Activarea

Activarea Cartelei se realizează odată cu inițierea primului eveniment efectuat (reîncărcare, apel, SMS). Ai la dispoziție o perioadă de valabilitate de 60 de zile în care poți iniția sau poți primi apeluri. Vodafone își rezervă dreptul de a modifica această perioadă, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Perioada de grație este de 10 luni de la expirarea perioadei de valabilitate (maxim 300 de zile), timp în care mai poți fi sunat, fără a mai putea apela.

În perioada de grație sau atunci când creditul de pe Cartelă s-a terminat, poți fi apelat de oricine, însă nu poți apela decât:

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

Important

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

Reîncărcarea

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

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

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

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

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

◆ Fă cunoștință cu ***100#**

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

◆ Intră pe Internet și e-mail de pe mobil

Ai acoperire extinsă și internet mobil la viteză mare

- Găsești ușor informații de care ai nevoie și ești mereu conectat la știri
- Stai pe mess cu prietenii
- Citești e-mail-urile chiar și atunci când nu ești în fața calculatorului
- Descarci jocuri, muzică și aplicații pentru telefonul tău

Cum? Simplu, cât ai zice 1,2,3:

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

- prin apel gratuit la ***100#**
- online, din contul tău MyVodafone, pe **[www.vodafone .ro/myvodafone](http://www.vodafone.ro/myvodafone)**

- în magazinele sau la dealerii Vodafone

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

Pasul 3. Accesează internetul tastând de pe mobil <http://live.vodafone.com> sau orice alt site pe care îl dorești. Ai trafic național conform alegerii tale și trafic național nelimitat în portalul mobil Vodafone.

Îți recomandăm:

Opera Mini - cel mai bun browser de internet pentru telefon, cu care site-urile vizitate vor arăta la fel ca pe PC. În plus, paginile se încarcă mult mai repede și economisești trafic.

- Trimite SMS gratuit la 8877 cu textul Opera și dă click pe link-ul primit
- Urmează pașii de pe ecran pentru a instala browser-ul Opera

eBuddy - Intră pe messenger

- Trimite SMS gratuit la 8877 cu textul eBuddy și dă click pe link-ul primit. Comunică cu toți prietenii tăi de pe Yahoo, Google Talk, MSN, Facebook, MySpace, AIM și ICQ.

Găsește-ți prietenii pe **Facebook**

- Trimite SMS gratuit la 8877 cu textul Facebook și dă click pe link-ul primit ca să descarci cea mai nouă aplicație de Facebook pentru telefonul tău mobil!

◆ Personalizează-ți telefonul

După ce ai activat internetul pe mobil prin apel la *100#, poți face o mulțime de lucruri interesante cu telefonul tău:

► Încearcă cele mai tari jocuri

Trimite SMS gratuit la **8877** cu textul "**Joc**" și dă click pe link-ul primit. Cele mai tari jocuri de la Gameloft, EA, Glu și alții, toate sunt acum în portalul mobil Vodafone.

► Ia-ți TV-ul cu tine pe mobil

Trimite SMS gratuit la **8877** cu textul "**TVmobil**" și dă click pe link-ul primit ca să urmărești direct de pe telefonul mobil emisiunile tale preferate.

► Urmărește știrile

Trimite SMS gratuit la **8877** cu textul "**Știri**" și dă click pe link-ul primit. Poți să-ți alegi cele mai interesante surse de știri și să le urmărești cu ajutorul cititorului RSS din site-ul mobil Vodafone.

► Descoperă mii de aplicații gratuite

Trimite SMS gratuit la **8877** cu textul "**Apps**" și ai la dispoziție zeci de aplicații gratuite alese special pentru tine de la cei mai buni furnizori.

◆ Ține-ți prietenii aproape oriunde ai fi - cu serviciile Internațional și Roaming

Aceste servicii sunt preactivate pe cartela ta. În plus:

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

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

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

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



Activează extraopțiunile care ți se potrivesc prin apel la ***100#**, ramura internațional și roaming sau intră în contul tău online MyVodafone.

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

◆ Reîncărcare și bonusuri

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

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

- din cont de abonat cu plata la factură (reîncărcarea poate avea loc imediat, săptămânal, lunar sau la o dată programată)
- cu cod de reîncărcare prin apel la ***144#** sau ***100#**, ramura Contul meu
- din contul tău MyVodafone online (www.myvodafone.ro)
- cu card de debit sau credit, comision 0

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

◆ Serviciul MMS

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

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

◆ Serviciul Tonuri de Așteptare

Schimbă sunetul de apel cu melodia preferată. Cu serviciul “**Tonuri de Așteptare**” poți să alegi melodii diferite pentru anumite persoane sau grupuri. Trimite SMS gratuit la 800 cu textul DA și ai serviciul pe telefon la un preț de 0,25€ credit/lună.

♦ Căsuța ta vocală se creează automat odată cu activarea Cartelei

Apelurile tale vor fi preluate gratuit de căsuța vocală dacă:

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

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



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

♦ Transferă credit

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

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

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

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

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

Încetarea furnizării serviciului

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

- (1)** Folosești în rețeaua GSM/UMTS telefoane mobile GSM/UMTS neautorizate de către Autoritatea de Reglementare;
- (2)** Revinzi serviciile furnizate de Vodafone sau încalci prevederile cuprinse în “Limitele utilizării serviciului și abuzul”;
- (3)** Folosești serviciile GSM/UMTS în mod abuziv, pentru șicanarea altor clienți Vodafone, terțe persoane sau a angajaților Vodafone România S.A.;
- (4)** Nu-ți respecti obligațiile din “Termenii și condițiile generale de furnizare a serviciilor preplătite Cartela Vodafone”;
- (5)** Perioada de grație a Cartelei a expirat.

Deconectarea, pierderea creditului și a numărului de telefon

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

Clientul își pierde numărul de telefon, oferta activată pe acel număr dar și creditul aflat pe cartela SIM odată cu expirarea perioadei de grație, așa cum se precizează la capitolul “Încetarea furnizării serviciului”.

3. Despre drepturi și obligații

Calitatea serviciilor

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

I. Pentru serviciile 2G (GSM):

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

II. Pentru serviciile 3G (UMTS):

- disponibilitatea rețelei este de minim 98% din timp;
- rata de blocare a apelurilor în perioadele de trafic maxim nu va depăși 5% din timp. Serviciul **“Internet Mobil”** nu garantează o viteză minimă de acces, ci o viteză maximă ce depinde de caracteristicile rețelei Vodafone România S.A. (GSM sau GPRS) sau de echipament, după caz.

Performanța acestui serviciu este influențată de tipul de echipament folosit pentru transmisia de date (telefon), de poziția ta în aria de acoperire a celulei și de gradul de încărcare a rețelei radio din zona respectivă, în momentul utilizării serviciului.

În cazul în care serviciile Vodafone nu pot fi folosite datorită unor defecțiuni în sistemul GSM/ UMTS al Vodafone România S.A., poți solicita despăgubiri sub forma prelungirii valabilității creditului, egale cu perioada nefuncționării serviciilor Vodafone România S.A.

Nivelurile de calitate pentru serviciile de acces la internet

Informații privind valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate ai serviciilor de acces la internet și procedura privind măsurarea acestor parametrii sunt puse la dispoziția ta online, la www.vodafone.ro. - parametrii de calitate.

Termenul de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de date în spațiu deschis (outdoor) este de cel mult 24 de ore de la data primirii reclamației, cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Vodafone România, dar nelimitat la:

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

Tarifele Cartelei Vodafone

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

Servicii		Național		Internațional			
		Număr Favorite	Vodafone Alte rețele naționale mobile	SUA, Canada, Israel, Alaska, Hawaii	Europa	Restul lumii	Satelți - Thuraya, Iridium, Emsat, Inmarsat, GlobalStar
SMS	EUR credit/SMS	0,04	0,05	0,12			
MMS	EUR credit/MMS	0,09	0,14	0,45			
Apel video	EUR credit/min.	0,15	0,170,23	0,55	0,65	0,85	2,95
Traficul de internet pe mobil	EUR credit/MB	0,2					

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

² Luni – Vineri 8:00 – 18:00

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

Tarifele sunt exprimate în Euro credit. TVA-ul este achitat în momentul achiziționării Cartelei SIM sau la achiziționarea unei reîncărcări, indiferent de modalitatea prin care se face reîncărcarea. Convorbirile se vor taxa conform tarifulor pentru Cartela Vodafone în vigoare la data efectuării acestora, valoarea lor fiind scăzută din creditul existent pe Cartelă. După terminarea beneficiilor incluse în extraopțiune, se vor aplica tarifele standard. Despre valoarea tarifulor și bonusurile în vigoare ești informat la cumpărare în locațiile Vodafone, pe www.vodafone.ro și prin apel la *222 sau 0372022222, Departamentul de Relații cu Clienții. Minut în rețea reprezintă un apel realizat către numerele de mobil și fix din rețeaua Vodafone. Minut național reprezintă un apel realizat către orice rețea națională, rețea fixă sau mobilă națională, inclusiv Vodafone. Minut internațional reprezintă un apel realizat către rețele mobile sau fixe din afara României.

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

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

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

Apelurile și SMS-urile către numere de interes general la nivel local sau național (ex.: numere de taxi, ora exactă etc.) sau către numere cu tarif special, mai mare decât cel aferent apelurilor naționale (ex.: jocuri și concursuri) nu se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse și/sau extraopțiuni.

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

Prin intermediul aplicației MyVodafone, ai posibilitatea de a accesa detalierea apelurilor efectuate pe ultimele 6 luni, însă doar de la momentul înregistrării contului tău MyVodafone. Această posibilitate nu poate fi acordată retroactiv, ci doar de la momentul înregistrării contului MyVodafone.

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

Modificarea condițiilor, taxelor și tarifelor

Vodafone își rezervă dreptul de a introduce sau modifica oricând, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, condițiile generale, taxele și tarifele pentru oricare serviciu pe care ți-l oferă și se obligă să facă publice aceste modificări.

Dacă nu ești de acord cu tariful și condițiile modificate, poți renunța la acest serviciu fără nicio obligație pentru tine sau Vodafone. În cazul folosirii Cartelei SIM Vodafone de către o altă persoană, aceasta acceptă prezenta ofertă.

Răspunderea Vodafone

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

Limitarea obligației

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

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

Răspunderea clientului

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

Limitele utilizării serviciului și abuzul

Vodafone pleacă de la premisa că tu înțelegi și ești de acord să utilizezi serviciul în limitele unei utilizări rezonabile și în condițiile unor practici loiale. Ai dreptul de acces la serviciile de voce numai în propriul interes, în calitate de utilizator final. Serviciile Vodafone sunt destinate utilizării de către tine, în calitatea ta de utilizator final, exclusiv pentru nevoi proprii și nu cu scopul de a obține profit. Utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Vodafone în vederea: intermediarii și/sau transferului de convorbiri telefonice și/sau date în rețeaua Vodafone și/sau în alte rețele, testării unor echipamente, intermediarii și/sau transferului de convorbiri telefonice naționale și internaționale folosind ca mediu de propagare internetul și nu a sistemului GSM/3G, recomercializării serviciilor Vodafone către terți furnizori, sunt considerate utilizări abuzive, neautorizate și nu sunt permise în baza prezentelor termeni și condiții.

Utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Vodafone în alte scopuri decât cele pentru care ți-au fost oferite, în calitate de utilizator final, este permisă numai cu acordul expres prealabil și exprimat în scris al Vodafone și cu aplicarea tarifelor corespunzătoare unei asemenea utilizări.

Clientul se obligă să nu expedieze mesaje scrise, să nu inițieze apeluri sau să utilizeze date mobile cu ajutorul unor sisteme automate în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a serviciilor furnizate de către Vodafone Romania. Orice utilizare a serviciilor Vodafone Romania în alte scopuri decât efectuarea și primirea de apeluri/SMS/ MMS/apeluri video directe între utilizatorii finali este strict interzisă.

Încălcarea de către tine a obligațiilor prevăzute în paragrafele anterioare constituie o fraudă, o încălcare a “bunelor practici” în domeniu și atrage răspunderea ta pentru încălcarea acestor obligații.

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.

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

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

Accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112

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

Metode și măsuri de asigurare a integrității rețelei și serviciilor oferite de Vodafone

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

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

Procedurile de măsurare și gestionare a traficului

Traficul de voce în rețeaua Vodafone este măsurat și monitorizat zilnic pe baza statisticilor generate în nodurile de rețea. Dimensionarea se face pe baza formulelor specifice de trafic, asigurând ca la ore de trafic maxim probabilitatea de a nu trata un apel să fie sub 2%, atât pentru apeluri în interiorul rețelei, cât și cu partenerii de interconectare. Pentru traficul de date circuitele aferente sunt supradimensionate pentru a prelua vârfurile de trafic, inerente funcționării normale a rețelei. Pentru toate serviciile oferite, limitele de încărcare ale nodurilor de rețea sunt stabilite pe baza criteriilor și standardelor telecom.

Traficul de date în rețeaua Vodafone este monitorizat zilnic, la nivel orar, pe toate nodurile de rețea, respectiv circuitele de interconectare ale acestora, în baza standardelor de calitate setate pentru fiecare serviciu în parte. Congestia de trafic poate apărea în cazul defecțiunilor în rețea sau a situațiilor de forță majoră, Vodafone având proceduri de remediere rapidă a defecțiunilor sau, pentru unele servicii, de

rerutare a traficului către alte noduri/circuite ce pot prelua acest trafic suplimentar. Vodafone are implementate proceduri de dimensionare și rutare a traficului în rețea, precum și proceduri operaționale de intervenție rapidă în cazul defecțiunilor. Pentru serviciile de voce, Vodafone nu prioritizează apelurile în funcție de clase de clienți/tipuri de servicii oferite. În cazul serviciilor de date, acestea sunt oferite cu clase de calitate diferite conform standardelor din industrie.

Telefoanele cumpărate de la Vodafone sunt blocate în rețeaua Vodafone

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

Telefoanele se deblochează prin depunerea unei cereri într-unul din magazinele Vodafone, alături de un document care să justifice achiziționarea terminalului de la Vodafone România (de ex. factură achiziție terminal). Deblocarea unui telefon achiziționat împreună cu o Cartelă Vodafone se poate efectua în service-ul autorizat Vodafone sau printr-un cod de deblocare, contra taxei de 10,416€ (TVA inclus). Deblocarea terminalului se va efectua în maxim 15 zile lucrătoare de la solicitare, dacă există resursele tehnice de deblocare.

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

Prelucrarea datelor cu caracter personal

Prelucrarea datelor cu caracter personal se realizează de către Vodafone în

temeiul legii, cu bună credință, în scopuri legitime, pentru încheierea și executarea contractului de servicii Vodafone, respectiv prestarea serviciilor Vodafone. În conformitate cu dispozițiile legii privind protecția datelor personale, tu, ca și client, ești de acord, explicit și fără echivoc, ca Vodafone să proceseze datele cu caracter personal, inclusiv datele cu funcție de identificare (CNP), datele de trafic și datele de localizare, pe care le furnizezi la încheierea prezentului contract, pe teritoriul României, să le transfere în străinătate, către Vodafone Group Plc., către alți distribuitori și contractori locali și transfrontalieri cu care Vodafone este în relații contractuale, pentru realizarea obiectului acestui contract.

În aceste condiții, înțelegi și ești de acord că manifestarea dreptului tău de opoziție este echivalent cu imposibilitatea prestării serviciului de către Vodafone România.

În același timp, beneficiezi de drepturile prevăzute de Legea 677/2001 și legea 506/2004, și anume:

- dreptul de acces la datele tale cu caracter personal;
- dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție;
- dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a te adresa justiției, fără a aduce atingere posibilității de a te adresa cu plângere autorității de supraveghere în domeniu.

În orice moment, poți să soliciți ca datele tale cu caracter personal să nu mai fie prelucrate, printr-o cerere formulată în scris, cu consecințele mai sus arătate.

În momentul în care Vodafone primește o 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 pus în imposibilitatea de a mai presta serviciul (deoarece prestarea serviciului se bazează pe prelucrarea datelor cu caracter personal) și în consecință este îndreptățit să înceteze a mai

presta serviciul de comunicații electronice în baza acestor termeni și condiții.

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

Păstrăm legătura

Ne dorim să te informăm în permanență în legătură cu serviciile, ofertele promoționale, programele de loialitate inițiate de Vodafone sau partenerii săi și, conform legislației în vigoare, putem face acest lucru numai dacă îți exprimi acordul în acest sens, sunând gratuit la *567. Dacă vrei să fii la curent cu tot ce îți oferă Vodafone, răspunde “Da”, și astfel vom păstra tot timpul legătura!

În cazul în care ți-ai dat consimțământul să primești informații de marketing din partea Vodafone România sau a companiilor Grupului Vodafone, acestea vor putea utiliza datele cu caracter personal pe care le furnizezi către Vodafone România împreună cu alte informații, inclusiv date de localizare pentru servicii cu valoare adăugată, pentru a identifica dispozitivul tău, preferințele legate de utilizarea web-ului și preferințele tale de cumpărare. În cazul în care îți modifici opțiunea în sensul celor de mai sus, vei putea comunica modificarea opțiunii apelând *567.

Soluționarea reclamațiilor

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

a) **telefonic** la numerele: 0372.022.222

*222 (de pe telefonul mobil)

b) prin **fax** la numărul 0372.021.413 pentru clienții persoane fizice

c) prin **e-mail și internet** la adresele:

persoane.fizice_ro@vodafone.com

<https://www.vodafone.ro/asistenta/contact/formular-de-contact/index.htm>

d) prin **poștă**, adresate către:

Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România S.A., Șos. București,
nr. 39A, Ploiești

e) prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone, respectiv magazinele partenere Vodafone, zilnic, în timpul orelor de program

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

O reclamație privind un deranjament valid constă în raportarea unei întreruperi în

furnizarea serviciului în spațiu deschis și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații.

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

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

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

- a) **Relații cu clienții, gratuit** – ghid interactiv și operator uman – *222
- b) **Relații cu clienții, operator uman** – *555 apel taxabil cu 0,68 €/apel, TVA inclus, indiferent de durata apelului
- c) **Relații cu clienții, operator uman**, pentru clienții cărora li s-a limitat accesul la *222 – *555, apel taxabil 0,68 €/apel, TVA inclus
- d) **Relații cu clienții pentru servicii de urgențe** (L-V 22:00 – 8:00, S, D și sărbători legale 18:00 – 08:00) – *228
- e) **Relații cu clienții pentru solicitări legate de plăți, gratuit** – *224
- f) **Relații cu clienții pentru titulari firmă** – *221
- g) **Asistență pe e-mail**
- h) **Reclamații în scris prin poștă**, prin fax sau prin formularul de asistență de pe pagina www.vodafone.ro
- i) **Relații cu clienții Persoane Fizice și Juridice**, apel gratuit, relații cu clienții, servicii de date – ghid interactiv și operator uman – *777

Vodafone România S.A.

Centrul Internațional CDG, Piața Charles de Gaulle nr. 15

Sector 1, 011857 București, România

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

www.vodafone.ro



vodafone