

**Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor post-plătite aplicabil  
Persoanelor Fizice – Consumatori  
Versiune în vigoare începând cu data de 15 iunie 2017**

**Cuprins:**

1. OBIECTUL CONTRACTULUI.....	3
2. ACCESUL LA SERVICIILE VODAFONE.....	5
3. ECHIPAMENTUL TERMINAL.....	9
4. TARIFELE VODAFONE .....	10
5. PLATA .....	12
6. ÎNTÂRZIERI LA EFECTUAREA PLĂȚII.....	13
7. PIERDEREA CARTEI SIM SAU A ECHIPAMENTULUI TERMINAL .....	14
8. CESIUNE .....	14
9. ÎNCETAREA CONTRACTULUI.....	15
10. EFECTELE ÎNCETĂRII CONTRACTULUI.....	15
11. ABUZUL ȘI UTILIZAREA INADECVATĂ A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR VODAFONE.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
12. FORȚA MAJORĂ.....	18
13. MODIFICĂRI.....	18
14. RĂSPUNDEREA VODAFONE.....	19
15. RĂSPUNDEREA CLIENTULUI .....	20
16. CONFIDENȚIALITATE ȘI PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI A DATELOR DE TRAFIC .....	20
17. CONTUL MYVODAFONE .....	22
18. SERVICIUL DE ÎNREGISTRARE, GĂZDUIRE DE DOMENII ȘI E-MAIL .....	25
19. SERVICIUL DE IP STATIC PUBLIC .....	26
20. PREVEDERI FINALE .....	26
A. Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali .....	27

## Secțiunea 1 – Termenii și Condițiile Generale Pentru Persoane Fizice-Consumatori

### **PREAMBUL – DEFINIȚII**

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

“*Client*” reprezintă persoana fizică semnatară a Contractului și ale cărei date de identificare se regăsesc în prima pagină a prezentului Contract

“*Contract*” reprezintă documentul compus din: Clauzele Contractuale Principale - Partea I și Partea a II-a- (“CCP”), Termenii și Condițiile Generale (“TCG”) și Anexa 1 (“Tarife destinații internaționale speciale și premium”). În caz de discrepante 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, tableta, modem, stick etc) utilizat de Client necesar pentru accesarea Serviciilor furnizate de Vodafone

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

“*Numărul de telefon*” (MSISDN) reprezintă Numărul a carui 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 sau de telefon

“*Preventel*” reprezintă sistemul de evidență comun furnizorilor de comunicații electronice și instituțiilor de credit financiare / non-financiare care 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 ofera 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 8971726, J40/9852/1996, capital social subscris și vărsat de 70.341.714,17 RON, înregistrată la nr. 17 și nr. 2191 în Registrul de evidență pentru prelucrarea datelor personale

## **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 ca și de Planul Tarifar / Pachetul de Servicii ales de Client.

**1.1.1** Vodafone va face publice și 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 serviciul prin care Vodafone asigură Clientului posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei Vodafone până la un alt utilizator conectat la Rețeaua Vodafone sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

**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 mobile.

**1.2.3. Serviciul de Roaming** oferit de Vodafone reprezintă un serviciu suplimentar care acordă Clientului posibilitatea de a beneficia de servicii de comunicații electronice (date, sms 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 se acordă Clientului doar pentru călătorii ocazionale, iar nu pentru utilizarea sa preponderentă sau permanentă în Roaming (consum raportat la consumul național).

### **➤ Serviciul de Roaming reglementat, în Spațiul Economic European. Suprataxa.**

Serviciul de Roaming Reglementat se oferă pentru călătorii ocazionale în Spațiul Economic European (S.E.E.), respectiv în țările din Uniunea Europeană precum și Islanda, Lichtenstein și Norvegia. Serviciul de Roaming reglementat în S.E.E. este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone.

Conform Regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat, Clientul beneficiază de tarifele și beneficiile naționale cuprinse în oferta națională / Planul Tarifar național (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) pentru serviciile de voce, date și SMS / MMS, utilizate în Roaming S.E.E, cu aplicarea politicii de utilizare rezonabilă descrisă mai jos. La depășirea beneficiilor cuprinse în ofertă, Clientul va fi tarifat cu tarifele naționale.

În scopul de mai sus, Vodafone are dreptul de a solicita Clientului documentele care fac dovada reședinței în România sau a legăturilor stabile cu România, oricând, pe durata relației contractuale cu Vodafone. Fără prezentarea acestor dovezi, Vodafone are dreptul de a aplica o suprataxă pentru serviciile de Roaming reglementate (denumită în cele ce urmează Suprataxa).

Totodată, Vodafone are dreptul să aplice Suprataxa pentru utilizarea excesivă, abuzivă sau anormală a Serviciilor de Roaming reglementate în funcție de tariful reglementat al serviciilor de gros, conform regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat și completat de Regulamentul nr. 2016/2286. Suprataxa reglementată pentru Serviciile de voce și SMS este următoarea: 0,038Euro/minut apel

efectuat; 0,0137Euro/minut apel primit; 0,012Euro/SMS (cota TVA de 19% inclusă) iar Suprataxa reglementată pentru serviciile de date este următoarea:

Suprataxa (Euro/GB)	15.06–31.12.2017	01.01 – 31.12.2018	01.01 – 31.12.2019	01.01 – 31.12.2020	01.01.2021–30.06.2022
Valoare fără TVA	7,7	6	4.5	3	2,5
Valoare cu TVA (19%)	9.163	7.14	5.355	3.57	2.975

➤ **Politica de utilizare rezonabilă a serviciilor de Roaming reglementate în S.E.E.**

Beneficiile de date cuprinse în Planul Tarifar (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) sunt limitate pentru consumul în Roaming în S.E.E. în conformitate cu prevederile art. 4 din Regulamentul nr. 2016/2286. Volumul de date disponibil în Roaming în S.E.E se calculează utilizând următoarea formula, prețurile fiind inserate fără TVA:

<u>Pretul total al Planului Tarifar national (incluzând orice Extraopțiuni tarificate)</u>
2 x <u>Suprataxa reglementata</u>

Limita specifică fiecărei oferte poate fi verificată gratuit de Client și prin apel la\*123#. După depășirea limitei, Vodafone are dreptul să aplice tariful național și/sau Suprataxa.

Pentru a stabili dacă un Client utilizează în mod excesiv, abuziv și anormal serviciile reglementate în Roaming (voce, date, SMS/MMS), vor fi analizați următorii indicatori obiectivi:

- Indicatori privind prezența fizică (conectarea cartelei SIM) și consumul (traficul de voce, SMS sau internet), în mod cumulativ și pentru o perioadă de cel puțin 4 (patru) luni. Astfel, se înțelege că Serviciile sunt utilizate abuziv în Roaming dacă, pe o durată de 4 luni consecutive:
  - consumul de servicii în Roaming, pentru fiecare tip de serviciu în parte (SMS, voce, internet), excede consumul la nivel național,
  - dacă conectare cartelei SIM se realizează predominant în Roaming, raportat la conectarea Cartelei la nivel național.
- O perioadă lungă de inactivitate a unei Cartele SIM, asociată unei utilizări preponderente sau chiar exclusive în roaming
- Cumpărarea și utilizarea succesivă în roaming a mai multor cartele SIM de către același client.

Acești indicatori reprezintă dovada unei utilizări excesive, abuzive și anormale a serviciilor de Roaming. În cazul în care există dovezi bazate pe indicatorii obiectivi menționați mai sus, Vodafone avertizează Clientul cu privire la comportamentul detectat înainte de a aplica Suprataxa. Din momentul avertizării, în absența unei modificări a comportamentului de utilizare a serviciilor de Roaming reglementate într-un termen de două săptămâni, Vodafone poate aplica o Suprataxa pentru orice utilizare ulterioară a serviciilor de Roaming reglementate, cu cartela SIM în cauză. Vodafone încetează să aplice Suprataxa de îndată ce comportamentul Clientului nu mai indică riscul unei utilizări abuzive sau anormale a serviciilor de roaming.

În cazul în care Clientul consideră măsurile adoptate de Vodafone nejustificate, poate depune o sesizare către Vodafone sau către autoritățile competente, conform art. 20. din acest document - PREVEDERI FINALE. SOLUTIONAREA RECLAMAȚIILOR.

**1.2.4 Servicii cu Valoare Adăugată** oferite de Vodafone si/sau partenerii sai reprezintă servicii suplimentare serviciilor de baza (ex. e-mail, mesagerie vocală, portal, SMS, MMS) si ofera acces la informatii si/sau servicii de divertisment sau de altă natură.

**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 un număr de telefon (cu excepția cazului în care Clientul face o cerere de portare în Rețeaua Vodafone, din Rețeaua altui operator), număr 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 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** 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. Clientul poate solicita activarea/ dezactivarea unei opțiuni, telefonic, prin intermediul Departamentului de Relații cu Clienții.

În cazul portării, data activării numărului portat este data la care s-a realizat portarea.

**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 autentificată în rețea). Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului.

**2.3 Garanții/ Plăți în avans** În baza informațiilor obținute din sistemul Preventel (sau în funcție de bonitatea Clientului existent) Vodafone poate solicita persoanelor interesate (sau Clientului existent) de activarea unui nou abonament / serviciu Vodafone, depunerea cu titlu de garanție sau plata în avans a unei sume care este de minim 5 ori valoarea abonamentului. Suma solicitată de Vodafone diferă în funcție de Planul Tarifar și Extraopțiunile alese de Client cât și de subvenția acordată pentru Echipamentul Terminal.

În situația Clienților care solicită activarea Serviciului Roaming, a Clienților cu întârzieri repetate la plata serviciilor prestate, a Clienților cărora li s-a aplicat măsura suspendării serviciului pentru neplata facturii scadente, a Clienților cu reconectări după suspendări de neplată, a Clienților care deși au facturi neachitate/achitate cu întârziere/serviciul suspendat, a Clienților care 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 da dreptul la promovii (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 se aplică 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, ca de exemplu, ca urmare a încetării perioadei de carantină de 60 de zile.

**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)., secțiunea Apeluri internaționale.

## **2.7 Gestionare a traficului**

**2.7.1 Procedura de gestionare a traficului.** Prin intermediul serviciilor de date Vodafone, Clienții au dreptul de a accesa și 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, de a aplica 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 al utilizatorilor finali prin intermediul programelor-spion (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, situații 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 acces la internet, pot afecta calitatea serviciilor de acces la 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 56Kbps descărcare (download) și 56Kbps 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):

- 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**

2.8.1. 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.

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

2.8.3. 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 la 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 ale 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.

**3.3** Echipamentele Terminale comercializate de Vodafone sunt blocate în rețeaua Vodafone. Vodafone se supune Codului de conduită pentru stabilirea condițiilor standard de deblocare a terminalelor blocate în rețelele de comunicații mobile din România. Detalii cu privire la acest cod se găsesc în documentul TCG, la adresa [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) și pe [http://www.ancom.org.ro/uploads/links\\_files/Cod\\_conduita\\_deblocare\\_terminale.pdf](http://www.ancom.org.ro/uploads/links_files/Cod_conduita_deblocare_terminale.pdf)). Pentru Echipamentele Terminale blocate în rețea, achiziționate cu abonament Vodafone se percepe o taxă de deblocare care diferă în funcție de momentul la care se face cererea de deblocare a telefonului (înainte de expirarea 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) 53,75 EUR (TVA inclus) dacă se dorește deblocarea până la împlinirea a 12, respectiv 24 luni de la achiziționarea Echipamentului Terminal (perioada contractuală);
- b) 10 EUR (TVA inclus) 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.

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 Asigurătorul ACE European Group Limited, Sucursala Polonia. Asigurătorul va comunica direct Clientului, la adresa de facturare menționată în contractul de servicii Vodafone, într-un termen de maxim 7 (șapte) zile lucrătoare de la data semnării acestuia, acceptarea încheierii Asigurării. Termenii și condițiile Asigurării, inclusiv tarifele (primele de asigurare) percepute pentru Asigurare, au fost puse de către Vodafone la dispoziția Clientului înainte de semnarea contractului de servicii Vodafone și devin aplicabile după comunicarea acceptului de către Asigurător. Clientul este de acord ca după comunicarea acceptului Asigurătorului să plătească tariful (prima de asigurare) lunar către Vodafone, în calitate de intermediar al Asigurătorului, 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 postvânzare, în mod direct sau prin reprezentanții săi autorizați. Pentru a beneficia de garanția legală Clientii 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. Totodată, Vodafone își rezervă dreptul de a modifica tarifele pentru serviciile care nu fac parte din oferta Clientului (ex. Tarifele standard pentru destinațiile internaționale sau de Roaming nereglementate, tarifele pentru serviciile adiționale), cu afișarea acestora pe site-ul [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

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 la 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”.

Tarifele pentru serviciile de voce naționale, în Roaming Spațiul Economic European și Internațional reprezintă contravaloarea apelurilor inițiate sau primite (în Roaming) și se calculează la secundă, cu excepția primului minut de convorbire care se tarifează prin rotunjire la un minut. SMS-ul se facturează la transmitere (160 caractere) iar traficul de date se tarifează la deschiderea unei sesiuni.

**4.2** 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. În cazul în care Planul Tarifar achiziționat de Client include apeluri / SMS-uri către rețelele internaționale, beneficiile incluse în Planul Tarifar nu se vor utiliza către destinațiile internaționale Premium sau Speciale, acestea fiind tarificate conform tarifelor menționate în Anexa 1 - Tarife destinații internaționale speciale și premium (parte integrantă a prezentului Contract). 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).

**4.3** 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 emiterie a unei facturi tipărite și/sau detaliate, transmiterea duplicatului facturii, prețuri în vigoare la momentul la care solicită asemenea servicii. Tarifele serviciilor conexe contractului de servicii Vodafone sunt următoarele:

- schimbarea cartelei SIM cu același Număr de telefon este taxabilă cu 3,96 Euro (valoare cu TVA inclus). Acest tarif nu este perceput în cazul în care înlocuirea este determinată de defecțiuni ale cartelei SIM utilizate sau de schimbarea a terminalului sau a tehnologiei serviciilor de acces;
- emiteria facturii tipărite nedetaliată este taxabilă cu 0,71 Euro (valoare cu TVA inclus) pentru fiecare factură;
- emiteria/reemiteria facturii detaliate tipărite este taxabilă cu 0,99 Euro (valoare cu TVA inclus) 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 TVA aplicabilă la data facturării. Plata serviciilor se va efectua de către Client, în lei la cursul de schimb menționat pe factură, care reprezintă cursul de schimb al BNR 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 forma 0219xxx, 02xy9xy (de exemplu, numere de taxi, centre de servicii medicale, servicii 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 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 SMS distinct. Traficul de date se tarifează la deschiderea unei sesiuni de date.

**4.8** Tarifele pentru serviciile de voce reprezintă contravaloarea apelurilor inițiate sau primite (în Roaming) și se calculează: a) pentru apelurile naționale și internaționale prin tarifare la secundă, cu excepția primului minut de convorbire care se tarifează prin rotunjire la un minut; b) pentru apelurile în Roaming inițiate din Spațiul Economic European către destinații din aceeași zonă, prin tarifare la secundă după primele 30 de secunde, iar pentru apelurile primite în această zonă prin tarifare la secundă, indiferent de durată; pentru apelurile inițiate și primite în celelalte zone, prin rotunjire la minut. SMS-ul se facturează la transmitere.

## **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 3,57 Euro (cu TVA inclus) pentru fiecare factură individualizată solicitată. Data plății se consideră data când Clientul efectuează plata. Plata facturii este considerată o obligație esențială a Clientului.

**5.2** Fiecare factură va conține informații despre perioada facturată. În prima lună de la activare, valoarea abonamentului și volumul de trafic inclus în oferta 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 / Pachetului 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 ultima factură de servicii emisă va fi negativă, în vederea recuperării unei sume negative provenită dintr-o factură de servicii Vodafone este necesară adresarea de către Client a unei cereri scrise alături de copia actului de identitate, suma negativă putând fi recuperată fie în numerar la o casierie Vodafone, fie prin transfer bancar.

Ca și 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 dacă 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 forma 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 soluțiile online oferite de Netopia Sistem SRL. 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 neplatită 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 la 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. CESIUNE**

**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, ne transmiterea 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.** 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.

**8.4.** 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 la momentul cesiunii contractului, disponibilă pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

## **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 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 justa despăgubire prevăzută la articolul 10.3 pentru încetarea contractului înainte de termen (dacă este cazul).

**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) Pierderea credibilității Clientului în cazul întârzierilor repetate la plata facturilor;
- (3) 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;
- (4) Clientul revinde serviciile furnizate de Vodafone sau încalcă prevederile art.11.1.
- (5) Clientul folosește serviciile GSM/UMTS/LTE în mod abuziv, pentru șicanarea altor Clienți Vodafone, terțe persoane sau a angajaților Vodafone;
- (6) decesul Clientului;
- (7) Clientul nu-și respectă obligațiile menționate la articolele 11., 2.3., 5 din prezentul contract.
- (8) Clientul nu transmite sau depune la Vodafone, în termen de 30 de zile de la data semnării contractului, documentele necesare încheierii contractului și/sau depozitul de garanție solicitate de către Vodafone;
- (9) Dacă se constată ulterior că documentele prezentate în vederea încheierii contractului au fost expirate sau false;
- (10) Utilizatorul efectiv nu are la cunoștință datele de identificare ale titularului de contract.

**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.

## **10. EFECTELE ÎNCETĂRII CONTRACTULUI**

**10.1** În cazul în care prezentul contract încetează din orice motiv, Clientul va plăti serviciile furnizate, 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 Modul de calcul al justei despăgubiri.** În cazul în care Clientul solicită încetarea prezentului contract înainte de expirarea perioadei minime contractuale sau încetarea contractului înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client, acesta datorează o despăgubire egală cu valoarea prejudiciului cauzat.

Prejudiciul cauzat se calculează pornind de la o anumită Sumă Inițială, pentru fiecare cartelă SIM dezactivată. Suma Inițială este stabilită conform tabelului de mai jos, având la bază următoarele criterii:

numărul de luni rămase până la expirarea perioadei minime contractuale, contravaloarea lunară a Pachetului de Servicii fără aplicarea reducerilor sau discounturi promoționale (Planului Tarifar și Extropțiunile cu Perioadă Minimă contractuală), tipul Echipamentului Terminal achiziționat de Client la preț promoțional odată cu activarea sau prelungirea contractului de servicii.

<b>Valoare lunară a Pachetului de Servicii – valoare cu TVA inclus</b>	<b>Sub 10 Euro / lună</b>	<b>Între 10 Eur / lună - 20 Euro / lună</b>	<b>Între 20 Eur / luna - 40 Euro / luna</b>	<b>Peste 40 Euro / luna</b>
Sumă Inițială - Echipament Terminal cu acces la tehnologia 4G (LTE)	150 Euro	300 Euro	400 Euro	600 Euro
Suma inițială pentru Echipament Terminal cu capabilități 3G sau tehnologii superioare	150 Euro		200 Euro	
Suma inițială pentru Telefon Echipament Terminal cu capabilități inferioare tehnologiei 3G	140 Euro			
Sumă Inițială pentru Pachet de Servicii fără Echipament Terminal / alt device	100 Euro			

În toate cazurile, Clientul nu va achita, ca și justă despăgubire o sumă mai mare decât contravaloarea planului tarifar lunar (inclusiv extraopțiuni) înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime contractuale.

**10.4** Astfel, prejudiciul conform art. 10.3 va fi egal cu Suma Inițială împărțită la numărul de luni din cadrul perioadei minime contractuale și înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea acesteia.

**Formulă de calcul:**

**Justă Despăgubire = (A : B) x C**

A = Suma Inițială

B = Perioada minimă contractuală

C = Numărul de luni rămase până la expirarea Perioadei minime inițiale

**10.5** În cazul în care Clientul a achiziționat la activarea sau prelungirea contractului de servicii o tabletă sau un alt Echipament Terminal în rate, acesta va achita la încetarea prezentului contract înainte de expirarea perioadei minime, suplimentar justei despăgubiri calculată conform art. 10.3 – 10.4 din prezentul contract, diferența dintre prețul de achiziție al tabletei și prețul fără conectare (dacă există o astfel de diferență), la care se va adăuga valoarea ratelor neplătite.

**11. Politica de utilizare a serviciilor Vodafone**

**11.1 Utilizarea rezonabilă a Serviciilor Vodafone.** Serviciile Vodafone sunt destinate utilizării rezonabile și în condițiile unor practici loiale, pentru nevoile proprii ale Clientului, în calitatea sa de utilizator final. Este strict interzisă orice acțiune sau inacțiune a Clientului care are ca și scop sau efect:



a) încălcarea acestor Termeni și Condiții sau b) prejudicierea Vodafone sau a unui terț sau c) obținerea de foloase necuvenite (pentru Client sau pentru terți) ca urmare a folosirii serviciilor Vodafone.

**11.2 Abuzul.** Recomercializarea serviciilor Vodafone către terți furnizori sau utilizarea Serviciilor Vodafone în scopul obținerii de profit sunt considerate utilizări abuzive ale Serviciilor Vodafone și nu sunt permise în baza prezențelor Termeni și Condiții. Totodată, este interzisă utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Vodafone în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Clientului (în calitate de utilizator final), respectiv pentru prestarea de activități comerciale cum ar fi: centru de relații cu clienții (call center), cercetări de piață sau telemarketing, care au ca și consecință unul sau mai multe dintre următoarele:

- o discrepanță de 500 de minute între apelurile primite și cele inițiate de către Client în decursul unei luni de facturare,
- o discrepanță de 200 SMS între SMS-urile și cele inițiate de către Client în decursul unei luni de facturare, transmiterea unui număr mare de mesaje scrise într-un interval de timp scurt sau transmiterea de SMS/ apeluri către mai mult de 300 de destinații (numere de telefon) distincte în decursul unei perioade de valabilitate a ofertei active pe cont.

Clientul poate solicita, în baza unui înțelegeri comerciale distincte, furnizarea unui serviciu având ca obiect astfel de operațiuni comerciale, cu aplicarea tarifelor corespunzătoare.

**11.3 Frauda.** De asemenea, este considerată utilizare frauduloasă și este interzisă 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 naționale și internaționale folosind ca mediu de propagare internetul și nu a sistemului GSM/3G/ LTE și/sau utilizarea unor mijloace sau dispozitive automate în vederea inițierii sau primirii de apeluri / SMS.

Totodată, Clientul se obligă să nu utilizeze conexiunea de internet 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.

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

**11.4 Sancțiuni.** Încălcarea de către Client a obligațiilor prevăzute în articolul 11 constituie fie o utilizare abuzivă sau inadecvată a Serviciilor Vodafone (art. 11.1. – 11.2.), fie o utilizare frauduloasă (art. 11.3.) și atrage răspunderea Clientului, indiferent de numărul de SIM-uri activate. De la data constatării încălcării obligațiilor impuse prin prezentul articol sau existenței unei suspiciuni întemeiate privind această încălcare, Vodafone are dreptul de a lua oricare dintre următoarele măsuri, cumulativ sau separat:

- să retragă unilateral orice formă de discount/ bonus acordat Clientului;
- să suspende temporar, până la următorul ciclu de facturare, accesul Clientului la serviciul pentru care s-a constatat încălcarea clauzei de utilizare rezonabilă;
- să suspende temporar, până la următorul ciclu de facturare, accesul Clientului la toate serviciile Vodafone activate în baza Contractului;

- să deconecteze permanent serviciile Vodafone cu rezilierea unilaterală și de plin drept a Contractului și aplicarea taxei de justă despăgubire aferentă.

În cazul încălcării obligațiilor prevăzute la art. 11.2- 11.2, Vodafone este îndreptățit, de asemenea, la plata unor despăgubiri în cuantum de 3.500 euro / lună de utilizare abuzivă / cartelă SIM utilizată în acest mod, despăgubiri ce pot fi reținute automat de către Vodafone din orice sume plătite în avans de către Client, indiferent de contractul în baza căruia au fost plătite.

## **12. FORȚA MAJORĂ**

Forța majoră apără de răspundere partea care o invocă. Prin caz de forță majoră se înțeleg împrejurările care au intervenit după încheierea contractului, ca urmare a unor evenimente extraordinare, neprevăzute și inevitabile pentru una dintre părți, cum ar fi, dar nelimitat la: stare de război, stare de necesitate, embargou, 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 potential 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. Cu titlu de despăgubire pentru prejudiciul creat, Clientul are dreptul de a păstra Echipamentul Terminal achiziționat la pret promotional fara plata vreunor sume suplimentare.

**13.3** Vodafone, deasemenea, își rezervă dreptul să aducă modificări taxelor, tarifelor aplicabile unor servicii care nu sunt incluse în oferta aplicabilă Clientului (ex. Tarifele pentru serviciile de Roaming nereglementare, pentru serviciile internaționale neincluse în ofertă, etc), informarea privind modificarea acestora fiind realizată la momentul aplicării noilor condiții / tarife prin intermediul site-ului Vodafone sau prin orice alte mijloace considerate adecvate de Vodafone. În aceste situații, Clientul nu are drept de despăgubire sau încetare a contractului fără costuri.

**13.4** 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.

**13.5** 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.

#### **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** 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.

## **16. CONFIDENȚIALITATE 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 si 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 termina 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 permite exercitarea tuturor drepturilor și obligațiilor conexe izvorate din Contract (ca de exemplu: activarea serviciilor și a cartelei SIM, facturare, relații cu clientii, 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 – Plată, 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 imputerniciți din țară sau din străinătate,

în scopuri legate de furnizarea serviciilor de comunicații electronice, pe durata executării contractului 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 țara 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/instituiții 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 echivalent cu imposibilitatea prestării serviciului de către Vodafone. Mai exact, în momentul în care Vodafone primește cerere scrisă prin care Clientul se opune ca datele care-l vizează să facă obiectul unei prelucrări sau să fie transferate în străinătate ori dezvăluite către terțe părți, Vodafone este îndreptățit să înceteze a mai presta serviciul de comunicații electronice în baza prezentului contract.

**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 webului și preferințele de cumpărare ale clientului, atât pe durata contractului cât și după expirarea acestuia, cu excepția cazului în care Clientul notifică Vodafone 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 instanța și a cere daune pentru încălcarea drepturilor în baza Legii 677/2001;
- f) persoana în cauză poate cere, gratuit, în scris, în orice moment, ca datele sale personale să nu mai fie procesate.
- g) dreptul de a cere Vodafone să înceteze să mai trimită Clientului mesaje promoționale. Clientul va fi informat în legătura cu efectuarea schimbărilor în opțiunile sale privind datele sale personale, în termen de 15 zile de la data comunicării schimbărilor respective către Vodafone.

Vodafone va răspunde solicitărilor persoanei vizate privind drepturile prevăzute de Legea 677/2001 (dreptul de acces la date, dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție) în termen de 15 zile

de la data primirii cererii. Cererea întocmită în formă scrisă, datată și semnată, va fi trimisă la adresa electronică: persoane.fizice\_ro@vodafone.com

**16.4 Registrele abonaților.** 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 fiind 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.

## **Secțiunea 2 – Servicii Vodafone Suplimentare**

### **17. CONTUL MYVODAFONE**

**17.1** 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.

#### **17.2 Descrierea Serviciului**

**17.2.1.** 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.

**17.2.2.** Vodafone va pune la dispoziție Serviciul doar la adresa de internet [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro). Serviciile pot fi accesate doar printr-un link internet și cu ajutorul unui program de navigare pe internet. Cerințele tehnice de bază pentru furnizarea corespunzătoare a Serviciului includ un PC echipat cu conexiune internet și cu unul din următoarele softuri de navigare: Microsoft Internet Explorer (versiunea 6.0 sau 7.0), Firefox (versiunea 1.5 sau 2.0), Opera (versiunea 9.25) sau Safari (versiunea 3.11).

**17.2.3.** 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.

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

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

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

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

**17.4.3.** Vodafone poate decide în orice moment să suspende, să modifice sau să întrerupă imediat furnizarea Serviciului, fără preaviz, cu scopul de a efectua lucrări de reparații și întreținere, de a îmbunătăți calitatea Serviciului, sau în alte scopuri.

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

## **17.5 Drepturile și obligațiile Clientului**

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

**17.5.2.** Prin acceptarea acestui Contract, 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.

**17.5.3.** Clientul este de acord să nu utilizeze Serviciul pentru a desfășura acțiuni frauduloase, ilegale sau vătămătoare sau abuzive și să nu-l folosească de 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).

**17.5.4.** 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.

**17.5.5.** Clientul se obligă să păstreze confidențialitatea numelui și parolei de utilizator și să notifice imediat Vodafone ori de câte ori un terț neautorizat, identificat sau neidentificat, utilizează sau ar putea eventual utiliza sau accesa Serviciul cu ajutorul informațiilor personale de înregistrare ale Clientului.

**17.5.6.** 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.

**17.5.7.** Clientul înțelege că Vodafone nu poate garanta disponibilitatea și acceptarea niciunui nume de utilizator solicitat de Client în scopul înregistrării.

**17.5.8.** 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.

**17.5.9.** 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.

**17.5.10.** Clientul înțelege și este de acord că o tranzacție (ex. 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.

**17.5.11.** Clientul răspunde de toate erorile rezultate din pierderile materiale, dacă sunt cauzate intenționat, din neglijența sau nepăsarea Clientului, cum ar fi facilitarea 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.

**17.5.12.** 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.

**17.5.13.** 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.

**17.5.14.** 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.

**17.5.15.** 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.

**17.5.16.** 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.

**17.5.17.** 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.

**17.5.18.** 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.

**17.5.19.** 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.

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

## **17.6 Securitatea sistemului**

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

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



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

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

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

**17.7.2.** 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.11.4 de mai sus;

(3) în momentul în care Vodafone încetează să furnizeze serviciile Clientului în baza Contractului de Servicii principal.

## **17.8. Răspunderea Clientului**

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

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

**17.8.3.** Prin accesarea contului MyVodafone și folosirea parolei personale a acestuia, Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru toate acțiunile decurgând din utilizarea detaliilor contului. Vodafone își declină orice răspundere pentru erorile cauzate de neglijența 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.

**17.8.4.** Serviciile MyVodafone specificate mai sus se vor furniza printr-un sistem informatic cu acces restricționat. Orice accesare a sistemului cu ajutorul numelui de 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 a avertismentului de mai sus și a consecințelor încălcării acestuia.

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

### **18.1 Detalii generale privind utilizarea Serviciului**

Vodafone furnizează Serviciul de înregistrare, găzduire de domenii și e-mail (numite 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 ale 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>.

### **18.2 Dezactivarea 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.

## **19. SERVICIUL DE IP STATIC PUBLIC**

### **19.1 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 ale 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 antispam 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

### **19.2 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.

## **20. PREVEDERI FINALE. SOLUTIONAREA RECLAMAȚIILOR**

### **20.1 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).

### **20.2 Instanța și autoritatea de reglementare**

Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul poate fi înaintat, de către Client, spre soluționare instanțelor judecătorești competente. Totodată, Clientul poate opta pentru o metoda de soluționare alternativă a disputei, ca de exemplu prin intermediul autorității de reglementare (ANCOM) sau a oficiilor de protecție a consumatorilor din țara.

### 20.3 Regula de precedență

Data 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 numerele:

– 0372.021.413 pentru clienții persoane fizice;

– 0372.021.475 pentru clienții persoane juridice;

c) prin e-mail și internet la adresele:

– persoane.fizice\_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 ale fiecărei locații.

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

A.2 Orice contestație a clientului legată de factura telefonică poate fi adresată verbal apelând Departamentul de Relații cu Clienții sau în scris, în maxim 30 de zile de la data emiterii facturii. Fiecare contestație trebuie să cuprindă suma contestată și apelurile și/sau serviciile facturate/contestate. Obligația clientului de a plăti suma în discuție este suspendată pe perioada soluționării reclamației, clientul fiind obligat să achite diferența dintre suma facturată și suma contestată în termenul specificat pe factură. În cazul în care contestația este respinsă, clientul are obligația de a plăti diferența neachitată în termen de 14 zile de la informarea clientului despre respingerea contestației.

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

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

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

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

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

- a) Relații cu clienții, gratuit – ghid interactiv și operator uman – \*222
- b) Relații cu clienții, operator uman – \*555 apel taxabil cu 0.68 euro/apel, TVA 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 Fizice-Consumatori

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.

Anexa 1 - Tarife destinații internaționale speciale și premium

Termenii și Condițiile Generale (TCG) Pentru Persoane Fizice 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.