

Termeni și condiții de utilizare a Cartelei Vodafone
- versiune valabilă începând cu data de 15.06. 2017 -

1. Cartela Vodafone

Cartela Vodafone reprezintă cartela pe care Vodafone o transmite Clientului la momentul achiziționării primei valori de reîncărcare pentru serviciul preplătit de comunicații electronice Vodafone. Prin introducerea Cartelei Vodafone în echipamentul terminal și introducerea valorii de reîncărcare, Clientului i se permite conectarea la Rețeaua Vodafone și accesul la serviciile furnizate de Vodafone.

Achiziția unei cartele preplătite în vederea portării se poate face doar cu achiziționarea concomitentă a unei valori de reîncărcare de minim 5 Eurocredit.

1.2 Serviciile disponibile pe Cartela Vodafone

a) Servicii de Voce Mobilă reprezintă serviciile prin care Vodafone asigură Clientului posibilitatea inițierii și /sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei Vodafone până la un alt utilizator conectat la Rețeaua Vodafone sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice.

b) 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.

c) Serviciul de Roaming oferit de Vodafone reprezintă un serviciu suplimentar care oferă 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 (raportat la consumul național) sau permanentă în Roaming.

Vodafone nu răspunde de calitatea serviciilor de roaming puse la dispoziția Clientului de către partenerii săi din străinătate. Vodafone își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor și tarifele din categoriile "Zona Principală"/ "Zona Extinsă", respectiv zona 1 – zona 6 și Sateliți, fără să anunțe în prealabil Clientul de aceste modificări. Lista actualizată a operatorilor de Roaming încadrați în categoriile menționate poate fi verificată pe site-ul www.vodafone.ro la secțiunea Roaming.

➤ **Serviciul de Roaming reglementat, în Spațiul Economic European**

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

Conform Regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat, Clientul beneficiază de tarifele și beneficiile naționale cuprinse în oferta activă pe cont (inclusiv bonusuri sau alte beneficii) pentru serviciile de voce, date și SMS / MMS, utilizate în Roaming S.E.E. După consumarea beneficiilor naționale din ofertă, se vor aplica tarifele standard naționale.

În scopul Regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat, Vodafone are dreptul de a solicita Clientului documentele care fac dovada reședinței în România sau a legăturilor stabile cu România, oricând, pe durata relației 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.

Începând cu 15 iunie 2017 și până la 31 decembrie 2017, Suprataxa aplicată este următoarea: 0,032Eurocredit/minut apel efectuat; 0,0108Eurocredit/minut apel primit; 0,01Eurocredit/SMS; 7.7 Eurocredit/GB.

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

Beneficiile de date cuprinse în oferta activă pe cont și alte bonusuri naționale sunt limitate pentru consumul în Roaming în S.E.E. în conformitate cu prevederile art. 4 din Regulamentul nr. 2016/2286. După terminarea acestora 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, 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 în paragraful de mai sus care indică riscul unei utilizări abuzive sau anormale de către un anumit Client, pe teritoriul S.E.E., 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 în Roaming într-un termen de două săptămâni, Vodafone poate aplica o Suprataxa pentru orice utilizare ulterioară a serviciilor de Roaming 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 considera măsurile adoptate de Vodafone nejustificate, poate depune o sesizare către Vodafone sau către autoritățile competente, conform art. 15 din acest document - Soluționarea reclamațiilor. Litigii.

➤ **Oferte alternative de Roaming**

Clientul poate opta explicit pentru o ofertă alternativă de roaming, conform portofoliului comercial al Vodafone. Orice ofertă alternativă de Roaming poate fi dezactivată la cererea Clientului, gratuit, în 1(una) zi lucrătoare și aplicarea tarifelor standard de roaming (inclusiv a tarifelor de roaming reglementate în S.E.E.), de la momentul activării acestora.

d) Servicii cu Valoare Adăugată oferite de Vodafone și /sau partenerii săi reprezintă servicii suplimentare serviciilor de baza (ex. e-mail, mesagerie vocală, portal, SMS, MMS) și ofera acces la informații și /sau servicii de divertisment sau de altă natură. Aceste Servicii au tarife speciale (pot fi mai mari decât cele standard), iar beneficiile incluse în ofertele aflate pe contul Clientului nu se pot consuma pentru astfel de Servicii cu Valoare Adăugată.

e) Accesul la Servicii Internaționale. Serviciul este activat gratuit pe Cartelă și oferă clientului posibilitatea de a efectua convorbiri internaționale sau de a trimite SMS către rețelele operatorilor din afara României.

În cazul în care oferta activă pe contul Clientului oferă acces la beneficii internaționale (minute, SMS), acestea se pot utiliza către anumite destinații specifice, cu excepția anumitor prefixe tarificate cu tarifele standard internaționale. În Anexa 1 – *Tarife destinații internaționale standard* (document care face parte integrantă din Termeni și condiții de utilizare a Cartelei Vodafone) care poate fi consultată și pe website-ul Vodafone în secțiunea *Condițiile de furnizare a serviciilor* se pot verifica tarifele aplicate pentru destinațiile internaționale neincluse în oferta activă de pe contul unui Client. Pentru a verifica încadrarea și tariful unei destinații internaționale, se va accesa gratuit secțiunea următoare de pe site-ul Vodafone: <https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-tarife/cartela-vodafone/apeluri-internationale/tarife-apeluri/index.htm#tab-1>

1.3 Accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112

Vodafone oferă acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 în mod nelimitat și gratuit cu condiția introducerii unei cartele SIM în telefon (chiar dacă cartela SIM nu este autenticată în rețea). Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului. Numărul de urgență 112 se poate apela gratuit atât național cât în Roaming, în Spațiul Economic European.

1.4 Activarea Cartelei Vodafone

Activarea Cartelei se realizează în momentul introducerii Cartelei Vodafone și conectării la rețeaua Vodafone. Cartela Vodafone are un cod PIN inițial. Este recomandată schimbarea lui din meniul telefonului, cu un alt cod personalizat și ușor de reținut. În cazul în care codul PIN este introdus greșit, la 3 încercări fără succes, cartela SIM se blochează. Deblocarea se face folosind codul PUK, înscris pe pachetul inițial.

În vederea preîntâmpinării consumului serviciilor de voce, date și SMS/MMS servicii la tarifele standard, se va activa automat cea mai avantajoasă ofertă (raport preț / quantum beneficii) existentă în portofoliul comercial Vodafone la momentul activării Cartelei prin introducerea unei valori de reîncărcare. Clientul poate solicita returnarea creditului aferent acestei oferte prin SMS gratuit cu textul CREDIT la numărul 579, înainte de a consuma din beneficiile cuprinse în ofertă. Clientul are la dispoziție o perioadă de valabilitate de 60 de zile în care poate iniția sau poți primi apeluri. Vodafone își rezervă dreptul de a modifica această perioadă, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Perioada de grație este de 10 luni de la expirarea perioadei de valabilitate (maxim 300 de zile), timp în care poate doar să primească apeluri, fără a putea inițializa apeluri în rețelele mobile naționale.

Numere apelabile în perioada de grație sau în perioada de suspendare a Cartelei sunt următoarele:

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

1.5 Numărul de telefon asociat Cartelei Vodafone

Clientului îi este 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 are doar drept de folosință (nu de proprietate), netransferabil. Acest număr poate fi schimbat de Vodafone, pe baza unei notificări prealabile, în cazuri cu totul excepționale, ca de exemplu: din rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea serviciului Vodafone, suspiciuni de fraudă. În aceste condiții, modificarea Numărului de telefon nu poate constitui motiv de încetare a Contractului din partea Clientului și nici nu îi conferă acestuia dreptul la despăgubiri. Numărul de telefon alocat unui Client 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.

1.6 Deconectarea, pierderea creditului, a numărului de telefon, a Cartelei SIM

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

Clientul își pierde dreptul de a folosi Numărul de telefon alocat, oferta activată pe acel Număr dar și creditul aflat pe Cartela SIM odată cu expirarea perioadei de grație, așa cum se precizează la capitolul "Încetarea furnizării serviciului".

Clientul nu are dreptul de a deteriora sau distruge Cartela Vodafone și este obligat să informeze Vodafone despre pierderea, furtul sau deteriorarea acesteia. Până la momentul restricționării accesului la serviciile Cartelei, Clientul este responsabil pentru toate evenimentele și costurile asociate acestora.

2 Metode de reîncărcare

2.1 Reîncărcare

Reîncărcarea reprezintă plata în avans a unei valori de credit, în limitele căreia Clientul poate beneficia de Serviciile preplătite Vodafone. Reîncărcarea se realizează prin alimentarea / realimentarea creditului folosind orice metodă pusă la dispoziție de Vodafone. Fiecare reîncărcare oferă o perioadă de valabilitate a creditului între 1 și 5 luni, în funcție de valoarea reîncărcată.

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

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

Prin reîncărcare, Clientul are un credit exprimat în euro și o perioadă de valabilitate în care poate suna și poate fi apelat, urmată de o perioadă de grație în care poate doar să fie sunat. Modalitățile de reîncărcare disponibile atât în țară, cât și în afara ei sunt:

- de pe un număr de abonament Vodafone cu plata la factură (reîncărcarea poate avea loc imediat, săptămânal, lunar sau la o dată programată). Clientul este atenționat că, în situația în care există suspiciuni de neplată a facturii ce conține creditul primit de acesta, sau respectivul abonat a fost deconectat / urmează să fie deconectat de Vodafone pentru neplata serviciilor sau utilizarea acestora în mod abuziv, creditul transferat de pe numărul de abonament Vodafone poate fi retras.
- cu cod de reîncărcare prin apel la *144# sau *100#, ramura "Contul meu";
- din contul MyVodafone online (www.myvodafone.ro) sau din aplicația MyVodafone);
- cu card de debit sau credit, comision 0.

Pentru detalii, Clientul poate accesa www.vodafone.ro sau solicita informații la orice punct de vânzare Vodafone.

2.2 Transfer credit

Cu serviciul "Transferă credit" Clientul poate oferi credit oricărui alt Client al Cartelei Vodafone sau Vodafone Avantaj. În funcție de creditul disponibil, sumele ce pot fi transferate sunt 1€ credit, 2€ credit sau 3€ credit. Transferul de credit se face prin apel gratuit la *120#, ramura "Transferă credit".

După efectuarea transferului, atât Clientul ce transferă credit, cât și Clientul în contul căruia s-a făcut transferul vor primi câte un mesaj de confirmare. Contul către care s-a făcut transferul primește o perioadă de valabilitate corespunzătoare valorii transferate:

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

În fiecare lună, Clientul poate transfera credit de maxim 4 ori din contul lui. Din contul care primește credit nu se va putea efectua transfer de credit pentru o perioadă de 30 de zile. Accesul la serviciu este disponibil pentru Clienții cu minim 90 de zile vechime în rețea și care au reîncărcat de minim 8€ credit de la activare. Ulterior, aceștia pot folosi serviciul dacă sunt în perioada de valabilitate și dacă au credit mai mare de 1,5€ credit.

3. Încetarea furnizării serviciului

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

- (1) Folosește în rețeaua Vodafone telefoane mobile neautorizate;
- (2) Revinde serviciile furnizate de Vodafone sau încalcă prevederile cuprinse în "Limitele utilizării serviciului și abuzul";
- (3) Folosește serviciile Vodafone în mod abuziv, conform prezentului document;
- (4) Nu-și respectă obligațiile din "Termenii și condițiile generale de furnizare a serviciilor preplătite Cartela Vodafone";
- (5) Perioada de grație a Cartelei a expirat.
- (6) Alte situații prevăzute expres de acest document, de legislația în vigoare sau constatate de autoritățile competente.

4. Drepturi și obligații

4.1. Clientul are dreptul de a 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 sau imposibilității de furnizare a serviciilor. În cazul nerespectării termenului de activare a serviciilor sau a termenului de soluționare a reclamațiilor, despăgubirile acordate se calculează proporțional cu numărul de zile cu care s-a depășit termenul asumat în contract și cu valoarea ofertei active pe contul clientului. 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 prețul ofertei active pe cont, durata de valabilitate a acesteia și perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii. 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.

4.2. Răspunderea Vodafone

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

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

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

4.3. Răspunderea clientului

În momentul în care Clientul achiziționează Cartela Vodafone, își exprimă acordul cu privire la utilizarea Serviciilor preplătite Vodafone în conformitate cu prezentul document. Totodată, Clientul înțelege că este singurul responsabil pentru păstrarea confidențialității datelor privind accesul la serviciul preplătit Cartela Vodafone.

5. Nivelurile de calitate pentru serviciile Vodafone

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: traficul de date existent în oferta aleasă 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:

- 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.

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 parametrii sunt puse la dispoziția Clientului online, la www.vodafone.ro.-parametrii de calitate.

6. Termenul de remediere a deranjamentelor

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.4 de mai sus.

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:

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

7. Gestionare a traficului

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 Clientului.

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.

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 defectărilor 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 defectărilor 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

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

7.4. Efectele depășirii volumului de date inclus în oferta

În cazul depășirii volumului de date inclus în oferta activă pe cont, se aplică fie reducerea automată a vitezei de trafic, fie tariful suplimentar în funcție de caracteristicile ofertei. 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.

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: VoLTE, video on demand, streaming 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).

8. Tarifele standard la Cartela Vodafone

Tarifele standard se aplica în țară atunci când folosești Cartela Vodafone fără a avea o ofertă activă cu beneficii incluse sau când ai consumat beneficiile incluse în ofertă. De asemenea, aceste tarife standard se aplica și în roaming în S.E.E. (UE, Norvegia, Islanda și Liechtenstein) atunci când ai o ofertă cu roaming inclus și ai terminat beneficiile naționale. Acestea sunt:

- 0,18 eurocredit/minut pentru apeluri în rețele naționale sau apeluri în Roaming S.E.E.;
- 0,05 eurocredit/SMS național sau SMS în Roaming S.E.E.;
- 0,20 eurocredit/MB pentru traficul de Internet; dacă ești în roaming în UE, Norvegia, Islanda și Liechtenstein și ai terminat beneficiile de date incluse în oferta cu roaming inclus, vei fi tarifat cu 0.0075 euro credit/MB la depășire
- 0,40 eurocredit/minut în rețele fixe din Europa
- 0,50 eurocredit/minut în rețele mobile din Europa sau în orice rețea din SUA și Canada.
- 0,80 eurocredit/minut în alte rețele internaționale
- 0,12 eurocredit/SMS internațional;

Tarifele sunt exprimate în Euro credit. TVA-ul este achitat în momentul achiziționării Cartelei SIM sau la achiziționarea unei reîncărcări, indiferent de modalitatea prin care se face reîncărcarea.

Convorbirile se vor taxa conform tarifelor pentru Cartela Vodafone în vigoare la data efectuării acestora, valoarea lor fiind scăzută din creditul existent pe Cartelă. După terminarea beneficiilor incluse în ofertă, se vor aplica tarifele standard. Despre valoarea tarifelor și bonusurile în vigoare Clientul este informat la cumpărare în locațiile Vodafone, pe www.vodafone.ro și prin apel la *222 sau 0372022222, Departamentul de Relații cu Clienții.

Minut în rețea reprezintă un apel realizat către numerele de mobil și fix din rețeaua Vodafone. **Minut național** reprezintă un apel realizat către orice rețea națională, rețea fixă sau mobilă națională, inclusiv Vodafone. **Minut internațional** reprezintă un apel realizat către rețele mobile sau fixe din afara României.

SMS / MMS în rețea reprezintă un SMS / MMS realizat către numerele de mobil din rețeaua Vodafone. **SMS / MMS național** reprezintă un SMS / MMS realizat către orice rețea mobilă națională, inclusiv Vodafone. **SMS / MMS internațional** reprezintă un SMS / MMS realizat către rețele mobile din afara României.

9. Cum se tarifează apelurile și SMS-urile?

Apelurile naționale, Internaționale și în Roaming în Spațiul Economic European se taxează la secundă, după primul minut, care se tarifează prin rotunjire la minut.

Apelurile primite sau inițiate în Roaming, în afara Spațiului Economic European se tarifează prin rotunjire la minut.

Timpul de conversație începe cu semnalul de răspuns și se încheie cu primul semnal de eliberare a liniei generat fie de cel care a inițiat apelul, fie de cel care l-a primit.

SMS-ul se tarifează la transmiterea sa, indiferent dacă a fost sau nu recepționat de destinatar. Un SMS 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, unitatea minimă de taxare fiind: pentru traficul de date național și traficul de date realizat în Roaming Zona 2, 3, 4 și 5: 10kb; pentru traficul de date realizat în Roaming Zona 1: 1 Kb.

Apelurile și SMS-urile către numere scurte de interes general la nivel local/național de forma 0219xxx, 02xy9xy (ex.: numere de taxi, ora exactă etc.) se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse și/sau extraopțiuni iar apelurile și SMS-urile către numere cu tarif special, mai mare decât cel aferent apelurilor locale, naționale sau internaționale (ex.: jocuri și concursuri) nu se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în oferta activă pe cont.

Vodafone poate pune la dispoziția Clientului, în baza unei solicitări prealabile scrise, lista detaliată a apelurilor efectuate de acesta pe o perioadă maximă de două luni anterioare lunii în care se face solicitarea. Un astfel de serviciu se tarifează cu 1 euro credit.

Prin intermediul MyVodafone (www.myvodafone.ro), Clientul are posibilitatea de a accesa detalierea apelurilor efectuate pe ultimele 6 luni, însă doar de la momentul înregistrării contului tău MyVodafone. Această posibilitate nu poate fi acordată retroactiv.

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

10. Modificarea condițiilor, taxelor și tarifelor

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

Notificarea se va face prin orice mijloace rezonabile (de ex.: SMS, pagina web, etc). Dacă nu ești de acord cu tariful sau cu noile condiții modificate, poți renunța la serviciul în cauză fără nicio obligație pentru tine sau Vodafone. În cazul folosirii Cartelei SIM Vodafone de către o altă persoană, aceasta acceptă prezenta ofertă.

Vodafone, de asemenea, 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 prin intermediul site-ului Vodafone sau prin SMS. În aceste situații, Clientul nu are drept de despăgubire sau încetare a serviciului preplatit Vodafone fără costuri.

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 calitate 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. ComercIALIZAREA 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 Termenilor și Condițiilor. 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 o discrepanță majoră între apelurile / SMS-urile primite și cele inițiate de către Client în decursul unei perioade de valabilitate a ofertei active pe cont, 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: intermediarii și /sau transferului de convorbiri telefonice și /sau date în rețeaua Vodafone și /sau în alte rețele; testării unor echipamente; intermediarii și /sau transferului de convorbiri telefonice naționale și internaționale folosind ca mediu de propagare internetul și nu a sistemului GSM/3G/ 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, 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:

- a) să retragă unilateral orice formă de discount/ bonus acordat Clientului;
- b) să suspende temporar, pe o perioadă între 1 zi și 30 de zile, accesul Clientului la toate serviciile Vodafone activate pe Cartela Vodafone;
- c) să deconecteze permanent serviciile Vodafone de pe Cartelă.

11.5 La data la care se constata de catre Vodafone încălcarea obligațiilor impuse prin prezentul articol 11, Vodafone va notifica prin SMS Clientul cu privire la măsura pe care urmează să o aplice.

11.6 În cazul încălcării obligațiilor prevăzute la art. 11.3, Vodafone este îndreptățită, de asemenea, la plata unor despăgubiri în cuantum de 3.500 euro per fiecare situație întâlnită.

12. Telefoanele cumpărate de la Vodafone sunt blocate în rețeaua Vodafone

Pentru telefoanele blocate în rețea, achiziționate într-un pachet cu Cartela Vodafone (telefon și cartela) se percepe o taxă de deblocare de 10,08€ (TVA inclus).

Telefoanele se deblochează prin depunerea unei cereri într-unul din magazinele Vodafone, alături de un document care să justifice achiziționarea terminalului de la Vodafone România (de ex. factură achiziție terminal). Deblocarea terminalului se va efectua în maxim 15 zile lucrătoare de la solicitare, dacă există resursele tehnice de deblocare.

Vodafone se supune Codului de conduită pentru stabilirea condițiilor standard de deblocare a terminalelor blocate în rețelele de comunicații mobile din România. Detalii privind costurile de deblocare precum și procedura de deblocare se regăsesc la adresa www.vodafone.ro/personal/asistenta/cum-sa-fac/intretinerea-telefonului/service-si-setari-echipamente/service-telefoane-vodafone/index.htm

13. Prelucrarea datelor cu caracter personal

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.

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 înregistrarea datelor, 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 furnizarea serviciilor preplătite. *Vodafone va prelucra aceste date în condițiile în care aceste date au fost furnizate în mod deliberat către Vodafone în vederea personalizării Cartelei Vodafone.

Datele de trafic. 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 și pentru furnizării serviciilor preplătite Vodafone sau a serviciilor cu valoare adăugată 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 (ca de exemplu: activarea serviciilor și a cartelei SIM, relații cu clienții, scopul verificării respectării limitelor de utilizare ale Cartelei SIM, furnizarea de servicii cu valoarea adăugată, administrarea bazei de clienți, etc).

Datele de trafic și de localizare. Prin utilizarea serviciilor, Clientul își exprimă acordul ca datele sale de trafic și datele de localizare să fie prelucrate de către Vodafone România, Vodafone Group Plc. (societate comercială din U.K.) precum și orice alți împuterniciți din țară sau din străinătate, în scopuri legate de furnizarea serviciilor de comunicații electronice, pe durata executării furnizării serviciilor și pe o perioadă adițională de maximum 3 ani de la data deconectării serviciilor preplătite, 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.

Drepturile persoanei vizate. Dreptul Clientului (persoana vizata), respectiv drepturile prevăzute de Legea 677/2001 și legea 506/2004, sunt urmatoarele:

a) dreptul de acces la date - orice persoană vizată are dreptul de a obține, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, în mod gratuit pentru o solicitare pe an, confirmarea faptului că datele care o privesc sunt sau nu prelucrate de operator;

b) dreptul de intervenție asupra datelor - orice persoană vizată are dreptul de a solicita, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, în mod gratuit, rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor a căror prelucrare nu este conformă legii, în special a datelor incomplete sau inexacte;

c) dreptul de opoziție - persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, din motive întemeiate și legitime, ca datele care o vizează să facă obiectul unor prelucrări sau să fie dezvăluite unor terți;

d) dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției, fără a aduce atingere posibilității de a se adresa cu plângere autorității de supraveghere în domeniu;

e) dreptul de a merge în instanță și a cere daune pentru încălcarea drepturilor în baza Legii 677/2001;

f) persoana în cauză poate cere, gratuit, în scris, în orice moment, ca datele sale personale să nu mai fie procesate.

g) dreptul de a cere Vodafone să înceteze să mai trimită Clientului mesaje promoționale. Clientul va fi informat în legătură cu efectuarea schimbărilor în opțiunile sale privind datele 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

Registrul Abonaților – La momentul achiziționării Cartei Vodafone sau oricând ulterior la cerere, Clientul poate solicita ca datele sale să fie disponibile pentru furnizorii de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților. Acordul Clientului cu privire la opțiunea de a include datele cu caracter personal în aceste baze de date, precum și indicarea datelor în cauză face obiectul anexei “ACORDUL CLIENTULUI PENTRU ÎNSCRIEREA DATELOR PERSONALE ÎN REGISTRUL ABONAȚILOR”, parte integrantă din “Condiții de furnizare a serviciilor preplătite Vodafone România”.

14. Păstrăm legătura. Mesaje cu caracter promoțional

Ne dorim să ne informăm în permanentă Clienții în legătura cu serviciile, ofertele promoționale, programele de loialitate inițiate de Vodafone, în mod direct sau prin partenerii săi. De aceea prin folosirea serviciilor oferite de Vodafone prin intermediul Cartei preplătite ești de acord să primești informații de marketing și cu privire la comercializarea de produse și servicii.

În cazul în care Clientul dorește să modifice opțiunea și să nu primească niciun fel de informare cu privire la ofertele promoționale sau programele de loialitate inițiate de Vodafone, în mod direct sau prin partenerii săi, acesta apelează gratuit *567 și răspunde cu “NU”.

Vodafone România sau companiile Grupului Vodafone vor putea utiliza datele cu caracter personal pe care Clientul le furnizează către Vodafone România împreună cu alte informații, inclusiv datele cu funcție de identificare (CNP, seria și numărul actului de identitate – dacă astfel de date au fost declarate), date de

trafic (durata, destinația, costul convorbirilor și data efectuării acestora) și date de localizare pentru servicii cu valoare adăugată, pentru a identifica dispozitivul, preferințele legate de utilizarea internetului și preferințele acestuia de cumpărare.

15. Soluționarea reclamațiilor

Orice neînțelegere în legătură cu executarea prezentului contract va fi rezolvată pe cale amiabilă între părți. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul poate fi înaintat, de către Client, spre soluționare 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 țară.

Totodată, Clientul poate înainta reclamații privind serviciile Cartelei către Vodafone România S.A., în oricare din următoarele moduri:

a) **telefonic** la numerele: 0372.022.222

*222 (de pe telefonul mobil)

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

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

persoane.fizice_ro@vodafone.com

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

d) prin **poștă**, adresate către:

Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România S.A., Globalworth Tower, str.Barbu Vacarescu, nr.201, sector 2, București.

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

Termenul de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali este de maxim 30 de zile calendaristice (720 de ore) de la data primirii acestora de către Vodafone România. Reclamațiile pot fi adresate în scris sau verbal.

O reclamație privind un deranjament valid constă în raportarea unei întreruperi în furnizarea serviciului în spațiu deschis și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații.

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

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

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

a) **Relații cu clienții, gratuit** – ghid interactiv și operator uman – *222

b) **Relații cu clienții, operator uman** – *555 apel taxabil cu 0,658 €/apel, TVA inclus, indiferent de durata apelului

c) **Relații cu clienții, operator uman**, pentru clienții cărora li s-a limitat accesul la *222 – *555, apel taxabil 0,658 €/apel, TVA inclus

d) **Relații cu clienții pentru servicii de urgențe** (L-V 22:00 – 8:00, S, D și sărbători legale 18:00 – 08:00) – *228

e) **Relații cu clienții pentru solicitări legate de plăți, gratuit** – *224

f) **Relații cu clienții pentru titulari firmă** – *221

g) **Asistență pe e-mail**

h) **Reclamații în scris prin poștă**, prin fax sau prin formularul de asistență de pe pagina www.vodafone.ro

i) **Relații cu clienții Persoane Fizice și Juridice**, apel gratuit, relații cu clienții, servicii de date – ghid interactiv și operator uman – *777

Vodafone România S.A.

România, București, sector 2, Clădirea Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu nr. 201,
T +40 372 02 2222, F +40 372 02 2222

www.vodafone.ro