

### Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale - Partea I

<input type="checkbox"/> Achiziție	<input type="checkbox"/> Retenție	<input type="checkbox"/> Modificare	<input type="checkbox"/> Portare	<input type="checkbox"/> Cesiune	<input type="checkbox"/> SIM multiplu	<input type="checkbox"/> Contract încheiat la distanță
<b>Încheiat între Vodafone România S.A. prin Agent:</b>		<b>și Client:</b>				
<b>Informații agent</b>						
Nr.:	Nume:					
Informații obligatorii despre Client		Persoană fizică	Cont existent			
Titular:	Nume:		Prenume:			
Telefon contact:	Act identitate: C.I. (seria, nr.)		CNP:			
Cetățean:						
Adresa:						
Tip număr:	Număr:	Data activare serviciu:	Număr temporar:			
<b>Informații despre servicii</b>						

Ordine consum minute pentru:	Nume ofertă	Data de la care este activă

Prezentul contract se încheie pe o perioadă minimă de      luni.

#### Declarațiile Agentului

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

AGENT  
Semnătura(Ștampila)

CLIENT  
Semnătura(Ștampila)



## Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale - Partea I

### Acordul Clientului

Clientul este de acord cu prelucrarea datelor sale cu caracter personal, inclusiv a codului numeric personal, în condițiile descrise în "Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal" anexa la prezentul, pentru a oferi clientului servicii și oferte personalizate, adaptate preferințelor sale, astfel încât să beneficieze de cea mai bună experiență Vodafone.

#### Comunicări comerciale

Contactarea pentru marketing și transmiterea de oferte comerciale se poate face prin următoarele canale de comunicare:

Email:    Posta:    SMS/MMS/Notificare Ghid interactiv (USSD):    Apelare telefonică:

Crearea de Profil (Date de contact și informații de utilizare a serviciilor)

Datele tale de contact și de utilizare a serviciilor vor putea fi prelucrate pentru marketing și transmiterea de oferte comerciale, prin crearea de profiluri de utilizator. Acestea ne vor ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele personale și comportamentele cu privire la serviciile utilizate, astfel încât să beneficiați de cea mai bună experiență Vodafone.

Crearea de Profil:

Date de Trafic, Localizare și de Internet

Datele de Trafic, de Localizare și de navigare pe Internet rezultate din utilizarea serviciilor vor putea fi prelucrate pentru marketing și transmiterea de oferte comerciale, prin crearea de profiluri de utilizator. Acestea ne vor ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele personale și comportamentele cu privire la serviciile utilizate, astfel încât să beneficiați de cea mai bună experiență Vodafone.

Date de Trafic, Localizare:

Date de internet:

#### Comunicări comerciale

Contactarea pentru marketing și transmiterea de oferte comerciale, din partea Vodafone în cadrul parteneriatelor sale, se poate face prin următoarele canale de comunicare:

Email:    Posta:    SMS/MMS/Notificare Ghid interactiv (USSD):    Apelare telefonică:

Crearea de Profil (Date de contact și informații de utilizare a serviciilor)

Datele tale de contact și de utilizare a serviciilor vor putea fi prelucrate de Vodafone în cadrul parteneriatelor sale, pentru marketing și transmiterea de oferte comerciale, prin crearea de profiluri de utilizator. Acestea ne vor ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele personale și comportamentele cu privire la serviciile utilizate, astfel încât să beneficiați de cea mai bună experiență Vodafone.

Crearea de Profil:

Date de Trafic, Localizare și de Internet

Datele de Trafic, de Localizare și de navigare pe Internet rezultate din utilizarea serviciilor vor putea fi prelucrate de Vodafone în cadrul parteneriatelor sale, pentru marketing și transmiterea de oferte comerciale, prin crearea de profiluri de utilizator. Acestea ne vor ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele personale și comportamentele cu privire la serviciile utilizate, astfel încât să beneficiați de cea mai bună experiență Vodafone.

Date de Trafic, Localizare:

Date de internet:

### Modul de transmitere a facturii

Doresc transmiterea facturii detaliate în format electronic prin intermediul contului MyVodafone

Factura se emite în data de        a fiecărei luni.

Detaliile facturii pot fi vizualizate gratuit în contul MyVodafone

Detaliile facturii pot fi vizualizate gratuit în contul MyVodafone.

Factura electronică gratuită este disponibilă rapid în contul myVodafone, sau pentru transmiterea facturii tipărite prin intermediul serviciului postal la adresa de contact se percepe 0,71 euro (tva inclus) pentru fiecare factura emisă. La achiziționarea abonamentului este preactivată factura în format electronic. Pentru modificarea tipului de factura accesați contul MyVodafone aferent numărului de telefon.

Această prevedere se aplică pentru toate contractele anterioare ale clientului, dacă acestea mai sunt în vigoare.

### Modul de transmitere a documentelor

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

Inmanarea integrală în forma tipărită sau email, la momentul încheierii Contractului a documentului CCP și a Procedurii de soluționare a reclamațiilor, iar documentele: Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal, TCG și Anexa privind destinațiile internaționale care compun Contractul pot fi citite și descărcate de pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), secțiunea Legal.

Inmanarea integrală în forma tipărită, la momentul încheierii Contractului, a următoarelor documente care compun Contractul: CCP, TCG, Anexa privind destinațiile internaționale, documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal și Procedura de soluționare a reclamațiilor.

### Declarațiile Agentului

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

AGENT  
Semnătura(Ștampila)

CLIENT  
Semnătura(Ștampila)



## Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale - Partea I

### Valoarea totală a ofertei Vodafone

La momentul încheierii contractului, **valoarea totală a ofertei Vodafone**, pentru întreaga perioadă contractuală, este de Euro, cu toate taxele incluse și este detaliată mai jos. Consumul de servicii neincluse în abonamentul și/sau extraopțiunile alese nu face parte din valoarea totală a ofertei și se va factura suplimentar.

Număr	Valoarea minimă a ofertei de servicii	Valoarea terminalului	Valoarea stick-urilor TV	Alte taxe/reduceri	Valoarea asigurării*	Valoarea totală
<b>Cont</b>						
<b>Valoare totală EUR (TVA inclus)</b>						

\*Pentru asigurările contractate nu se percepe TVA.

### Declarațiile Agentului

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

AGENT  
Semnătura(Ștampila)

CLIENT  
Semnătura(Ștampila)





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

### Preambul

Contractul Vodafone România ("Contractul") este compus din: Clauzele Contractuale Principale - Partea I și Partea a II-a- ("CCP"), Anexele aferente serviciilor contractate (inclusiv Anexa privind destinațiile internaționale) și Termenii și Condițiile Generale ("TCG"). În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalare se va aplica: (i) Anexele privind descrierea serviciilor contractate; (ii) Anexa privind destinațiile internaționale aplicabilă exclusiv portofoliului de oferte destinat persoanelor fizice, (iii) CCP - Partea I (iv) CCP - Partea a II-a(v) TCG.

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

Informațiile privind condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal sunt detaliate în documentul Politica de confidentialitate.

### 1. Obiectul contractului

1.1 Vodafone România S.A. ("Vodafone") furnizează într-o arie geografică limitată, denumită "aria de acoperire", serviciile de comunicații electronice pentru care Clientul a optat prin Contract sau, ulterior, la reprezentanțele și partenerii Vodafone, telefonic prin apel gratuit la \*222, prin internet, aplicația MyVodafone sau fax. Anumite servicii pot fi accesate doar cu Planuri Tarifare / Oferte compatibile.

1.2 Serviciile Vodafone vor fi furnizate 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția perioadelor în care se efectuează lucrări de modernizare a rețelei, reparații sau sunt condiții meteorologice extreme. În cazul apariției unor deranjamente ca urmare a unor defecțiuni în sistemul GSM/UMTS/LTE care fac imposibilă utilizarea serviciilor de date și voce în spațiu deschis (outdoor), termenul de remediere a deranjamentelor este de cel mult 24 de ore de la data primirii reclamației, cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Vodafone, definite în documentul TCG. În cazul în care Termenul de remediere a deranjamentelor nu se respectă, Vodafone va acorda despăgubiri Clientului. Despăgubirile se calculează proporțional cu taxa lunară de abonament și perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării deranjamentului și vor fi evidențiate în factura aferentă lunii următoare.

### 2. Accesul și utilizarea serviciilor Vodafone

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

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

2.3 Telefoanele achiziționate cu abonament Vodafone sunt blocate în rețeaua Vodafone. Telefoanele se deblochează prin depunerea unei cereri într-unul din magazinele Vodafone, alături de un document care să justifice achiziția terminalului de la Vodafone. Vodafone se supune Codului de conduită pentru stabilirea condițiilor standard de deblocare a terminalelor blocate în rețelele de comunicații mobile din România. Detalii 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).

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

2.5 Serviciul prestat în avans reprezintă un credit acordat Clientului de Vodafone. 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 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. Clientul se obligă să achite plata acestor sume în termen 1 zi calendaristică, Vodafone având dreptul să suspende parțial sau total serviciile până la data achitării acestor plăți, cu notificarea prealabilă a Clientului prin apel direct sau SMS.

**2.6. Utilizarea abuzivă sau frauduloasă a Serviciilor Vodafone.** Serviciile Vodafone sunt destinate pentru nevoile proprii ale Clientului și în condițiile unei utilizări rezonabile. Se consideră utilizare abuzivă cea utilizare a serviciilor Vodafone pentru prestarea de activități comerciale de către Client, cum ar fi cele de centru de relații cu clienții (call center), cercetări de piață sau telemarketing sau care au drept consecință unul sau mai multe dintre următoarele efecte (în cursul unei luni de facturare): a) o discrepanță de 500 de minute între

### Declarațiile Agentului

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

AGENT  
Semnătura(Ștampila)

CLIENT  
Semnătura(Ștampila)





apelurile primite și cele inițiate, b) o discrepanță de 200 SMS între SMS-urile primite și cele inițiate, c) transmiterea unui număr mare de apeluri sau SMS-uri într-un interval scurt de timp folosind aplicații / terminale de tipul 2G sau 3G, d) efectuarea de apeluri repetate la serviciul Relații client sau transmiterea în mod repetat de email-uri cu solicitări fara legatura cu serviciile contractate (ex. cu continut jignitor, imoral, agresiv, etc.) sau cu solicitări referitoare la serviciile contractate care au fost anterior rezolvate, e) 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. Se consideră utilizare frauduloasă a serviciilor Vodafone pentru intermedierea și /sau transferul de convorbiri telefonice și /sau date în rețeaua Vodafone și /sau în alte rețele (naționale sau internaționale): testarea unor echipamente; intermedierea și /sau transferul de convorbiri telefonice naționale și internaționale folosind ca mediu de propagare internetul și nu sistemul GSM/3G/ LTE și/sau utilizarea unor mijloace sau dispozitive automate în vederea inițierii sau primirii de apeluri / SMS și/sau activități de tipul spam, phishing, spoofing, flooding; și/sau generarea unui trafic artificial în alte rețele naționale sau internaționale și/ sau accesare neautorizată a datelor de trafic sau personale ale altor utilizatori etc.

**2.7. Suspendarea Serviciilor.** Vodafone poate suspenda furnizarea serviciilor sau poate rezilia contractul unilateral de plin drept și cu aplicarea justei despăgubiri în cazul în care Clientul nu își respectă obligațiile privind plata, în cazul unei **utilizări abuzive sau frauduloase**, a depășirii limitei de credit sau în alte cazuri stabilite în TCG, cu anunțarea Clientului printr-o notificare scrisă, apel direct sau SMS cu privire la motivul și data suspendării sau deconectării serviciului. Reconectarea se poate face conform documentului TCG, Vodafone având dreptul sa acorde și un alt număr de telefon în cazul în care numărul inițial alocat nu mai este disponibil a) ca urmare a încetării perioadei de carantină de 60 de zile, termen care se aplică exclusiv pentru resurselor proprii de numerotație sau b) în cazul întoarcerii numărului la furnizorul donor inițial, pentru numerele portate. Reconectarea nu dă dreptul la promoții și nici la beneficiile din programul de loialitate acumulate anterior deconectării.

2.8 Vodafone are dreptul de a aplica suspendarea serviciului / deconectarea permanentă pentru toate cartelele SIM și Serviciile activate în baza acestui Contract, chiar dacă respectiva încălcare a intervenit doar pentru o singură cartelă SIM sau pentru un singur echipament achiziționat (telefoane, accesorii, centrale etc.).

**2.9. 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 călătoriile ocazionale, iar nu pentru utilizarea sa preponderentă sau permanentă în Roaming (consum raportat la consumul național). Serviciul de Roaming este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone. În cazul în care Clientul activează un Plan Tarifar fără acces la roaming, serviciul de roaming va putea fi accesat doar prin schimbarea Planului Tarifar cu unul care oferă acces la serviciul de roaming.

**Serviciul de Roaming reglementat, în Spațiul Economic European. Suprataxa.** Serviciul de Roaming reglementat se oferă pentru călătoriile 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. După terminarea beneficiilor naționale, Clientul va fi tarifat cu tarifele standard 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; 0,0101 Euro/minut apel primit; 0,012Euro/SMS (cota TVA de 19% inclusă) iar Suprataxa reglementată pentru serviciile de date este următoarea:

Suprataxa (Euro/GB)	01.01.2018-31.12.2018	01.01.2019-31.12.2019	01.01.2020-31.12.2020	01.01.2021-31.12.2021	01.01.2022-30.06.2022
fără TVA	6	4,5	3,5	3	2,5
cu TVA (19%)	7,14	5,355	4,165	3,57	2,975

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

**a) Volumul de date disponibil în Roaming. 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:

**Declarațiile Agentului**

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

AGENT  
Semnătura(Ștampila)

CLIENT  
Semnătura(Ștampila)





2 x Pretul total al Planului Tarifar national (incluzând orice Extraopțiuni tarifate)  
Suprataxa reglementata

Limita specifică fiecărei oferte poate fi verificată gratuit de Client și prin apel la\*123# sau în aplicația MyVodafone. După depășirea limitei de date disponibile, Vodafone are dreptul să aplice tariful național și/sau Suprataxa. Clientul va fi notificat la depășirea volumului de date disponibil în roaming și a aplicării suprataxe de date.

**b) Utilizarea excesivă, abuzivă și anormală (min/SMS/MB).** 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 conectarea cartelei SIM se realizează predominant în Roaming, raportat la conectarea Cartelei la nivel național.
- O perioadă lungă de inactivitate a unei Cartele SIM Vodafone în România (mai mult de 3 săptămâni), 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 și la posibilitatea aplicării Suprataxe începând cu data avertizării. În absența unei modificări a comportamentului de utilizare a serviciilor de Roaming reglementate într-un termen de două săptămâni, Vodafone va aplica Suprataxa pentru orice utilizare ulterioară datei respective avertizării, a serviciilor de Roaming reglementate, cu cartela SIM în cauză. Vodafone încetează să aplice Suprataxa în cazul în care 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. 8 din acest document - Soluționarea reclamațiilor. Litigii

### 3. Tarifele Vodafone

3.1 Clientul se obligă să plătească către Vodafone contravaloarea Planului Tarifar ales de Client, costul serviciilor neincluse în Planul Tarifar și facturate la tarifele aferente Planului Tarifar ales, costul terminalelor achiziționate (în rate sau integral, după cum este cazul), precum și orice alte tarife necesare accesului la alte servicii suplimentare alese de Client pe parcursul derulării Contractului. Tarifele pentru serviciile Vodafone sunt exprimate în Euro și sunt menționate în CCP Partea I precum și în TCG. Informații actualizate privind planul de tarifare și tarifele conexe (tarifele pentru înlocuire SIM sau număr de telefon, factură tipărită, detaliată și duplicat factură) sunt disponibile și pot fi consultate în documentul TCG, pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) și la punctele de vânzare Vodafone.

3.2 Tarifele pentru serviciile de voce 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. Plata

4.1 Plata facturilor se va efectua de către Client, în lei, la cursul de schimb EUR/RON menționat pe factură, la care se adaugă TVA aplicabilă. Acest curs este calculat ca medie a cursurilor de vânzare EUR/RON practicate de primele cinci institutii de credit autorizate în România care au fost identificate la nivel național de Banca Națională a României ca fiind "alte instituții de importanță sistemică" și se va aplica astfel:

- pentru Serviciile și ratele bunurilor achiziționate, cursul de schimb este cel din ziua lucrătoare anterioară datei emiterii facturii.
- pentru facturarea bunurilor achiziționate și a avansului bunurilor achiziționate cu plata în rate, este cel din ultima zi de joi din luna anterioară.

Lista primelor cinci institutii de credit autorizate în România care au fost identificate la nivel național de Banca Națională a României ca fiind "alte instituții de importanță sistemică", precum și cursul de vânzare EUR/RON astfel calculat sunt publicate pe pagina de internet a Vodafone, sunt disponibile în magazinele din rețeaua de distribuție a Vodafone și la Serviciul de Relații cu Clientii \*222. Actualizarea acestui curs de schimb se va face:

- zilnic, pentru Servicii și ratele bunurilor achiziționate;
- lunar, pentru bunurile achiziționate cu plata integrală și pentru avansul bunurilor achiziționate cu plata în rate.

Sumele datorate cu titlu de justă despăgubire nu sunt purtătoare de TVA și se vor factura în termen de 30 de zile de la data deconectării. Termenul de plată este de maxim 14 zile de la data emiterii facturii. În cazul depășirii acestui termen se aplică penalități de întârziere de 0,5%/zi din suma datorată, cu titlu de daune moratorii până la plata întregii sume, conform TCG.

4.2 Factura se poate achita prin următoarele mijloace de plată: numerar, card bancar, transfer bancar, inclusiv direct debit sau prin internet. Informații actualizate și alte detalii privind mijloacele și modul de plată sunt disponibile pe pagina a doua a facturii. Plata prin intermediul

### Declarațiile Agentului

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

AGENT  
Semnătura(Ștampila)

CLIENT  
Semnătura(Ștampila)





serviciilor bancare (card, direct debit, ordin de plată online banking, etc.) poate presupune perceperea de către banca Clientului a unui comision de plată/transfer.

4.3 Ca excepție de la prevederile art.4.1, termenul de plata pentru sumele solicitate ca plată în avans / garanție se va realiza conform art. 2.5 de mai sus; sumele plătite ca plată în avans se vor regăsi pe următoarea factură de servicii emisă la data de facturare de pe contul Clientului.

4.4. Vodafone isi rezerva dreptul de a factura la un curs diferit de cel prevăzut la art. 4.1 prețul serviciilor si bunurilor achizitionate de Client, cu menționarea pe factură a cursului aplicat si cu condiția ca întotdeauna această operațiune sa fie în beneficiul Clientului.

## 5. Înțetarea contractului

5.1 Contractul încetează la cererea oricareia dintre Parti printr-o notificare adresată în scris către cealalta Parte, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care se dorește încetarea Contractului. Notificarea trebuie să fie facuta in scris. Clientul se obligă să plătească toate datoriile scadente și justa despăgubire în cazul încetării Contractului înainte de expirarea perioadei minime contractuale stabilite în CCP Partea I sau ca urmare a încetării contractului din culpa Clientului. Despăgubirea datorată este egală cu contravaloarea abonamentului serviciilor contractate înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea acestei perioade minime, reprezentând paguba efectiva si beneficiul nerealizat.

5.2 La încetarea contractului la inițiativa Vodafone înainte de expirarea perioadei minime contractuale din alte cauze decât motive imputabile Clientului, potrivit prezentului art. 5, Vodafone se obligă să achite Clientului o justă despăgubire echivalentă cu suma prevăzută la art. 5.1.

5.3. 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 contractuale privind politica de utilizare rezonabilă.
- (5) Clientul folosește serviciile GSM/UMTS/LTE în mod abuziv, pentru șicanarea altor Clienți Vodafone, terțe persoane sau a angajaților Vodafone;
- (6) 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;
- (7) Dacă se constată ulterior că documentele prezentate în vederea încheierii contractului au fost expirate sau false;
- (8) Utilizatorul efectiv nu are la cunoștință datele de identificare ale titularului de contract.

5.4. Înțetarea contractului în cazurile enumerate la art. 5.3 se va produce de plin drept, fără intervenția instanței judecătorești competente, fără drept al Clienților sau succesorilor la compensație sau despăgubiri.

5.5. Pentru Echipamentele Terminale achiziționate, se va achita, într-o singură tranșă, adițional sumei prevazute la art. 5.1 (dacă este cazul), diferența dintre prețul de achiziție al Echipamentului Terminal și prețul fără conectare (dacă există o astfel de diferență), la care se va adăuga valoarea ratelor neachitate, în cazul în care Echipamentul Terminal a fost achiziționat cu plata în rate.

5.6. Dacă pentru anumite Planuri Tarifare vor fi stabilite alte criterii de calcul ale Justei Despăgubiri, acestea vor fi menționate în mod expres în CCP partea I, prevalând față de prevederile de mai sus.

## 6. Modificări

6.1 Vodafone își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele contractuale, inclusiv taxele și tarifele pentru orice serviciu oferit, în situațiile care depind de evoluția condițiilor de piață, dezvoltări tehnologice, schimbări legislative, 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, acesta având dreptul de denunțare unilaterală a contractului, prin transmiterea unei cereri scrise, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri, conform legislației specifice în domeniul comunicațiilor electronice. Exercițarea dreptului de denunțare unilaterală se poate face cu bună-credință, în termen de 30 zile de la primirea notificării de la Vodafone. În cazul în care Clientul a achiziționat un Echipament Terminal la preț promoțional, Clientul are dreptul de a il pastra fara plata vreunor sume suplimentare, iar dacă plata Echipamentului Terminal era stabilită în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, valoarea ratelor neachitate.

6.2 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. În aceste situații, Clientul nu are drept de despăgubire sau încetare a contractului fără costuri.

## 7. Calitatea serviciului de acces la internet mobil

**7.1.Viteza maximă estimată și promovată.** Viteza menționată în contractul dumneavoastră reprezintă viteza maximă estimată (acea viteză maximă pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale) și promovată (utilizată de Vodafone în informările cu scop comercial)

### Declarațiile Agentului

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

AGENT  
Semnătura(Ștampila)

CLIENT  
Semnătura(Ștampila)





pentru serviciul de acces la internet mobil și se diferențiază pe tip de tehnologie, conform hărții de acoperire a rețelei Vodafone, disponibilă la adresa <https://www.vodafone.ro/acoperire/>. Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie au următoarele valori:

4G - Viteza descărcare (download): 225Mbps; Viteza încărcare (upload): 50 Mbps

3G - Viteza descărcare (download): 32Mbps; Viteza încărcare (upload): 5 Mbps

2G - Viteza descărcare (download): 200kbps; Viteza încărcare (upload): 200kbps

\*În cazul în care oferta Clientului prevede în mod specific o viteză mai mare sau mai mică aferentă unei anumite tehnologii, viteza menționată în Ofertă se consideră viteza maximă estimată și promovată, prevalând față de cea menționată în tabelul de mai sus.

Vodafone nu garantează o viteză minimă a traficului de date generat prin rețele mobile.

**7.2. Procedura de măsurare a vitezei.** Măsurarea vitezei maxime estimate a serviciului de acces la internet se va realiza de către client utilizând mecanismul de monitorizare certificat de autoritatea națională de reglementare (ANCOM), disponibil pe [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro) și pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro). Condițiile pe care Clientul trebuie să le respecte pentru a realiza procedura de măsurare sunt detaliate în documentul T.C.G. aplicabil și pe site-ul Vodafone, în secțiunea Legal – Parametri de Calitate.

**7.3. Remedii.** În cazul constatării de către Client a unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, în diferite zone geografice urbane și/sau rurale, între performanța reală a vitezei și performanța indicată în contract, se vor acorda despăgubiri raportate la taxa lunară de abonament și durata neconformității.

Având în vedere ca serviciul de acces la internet care face obiectul prezentului contract este un serviciu mobil, constatarea neconformităților:

a) va fi realizată cu respectarea procedurii de măsurare menționată mai sus, b) va fi raportată la fiecare tip de tehnologie în parte (2G, 3G, 4G), c) va fi documentată și probată de către Client. Despăgubirile se vor acorda după confirmarea de către Vodafone a situației semnalate de Client și vor fi evidențiate în factura / facturile următoare.

## 8. Soluționarea reclamațiilor. Litigii

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

8.2. 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.

8.3. Totodată, Clientul poate opta pentru o metoda de soluționare alternativă a disputei, ca de exemplu prin intermediul autorității de reglementare (ANCOM), a oficiilor de protecție a consumatorilor din țara (<http://www.anpc.gov.ro/>) sau prin intermediul platformei S.O.L. ([https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main\\_home.show](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main_home.show)).

## 9. Limitarea obligației

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

9.2. Vodafone nu va fi răspunzător față de Client, utilizator sau terțe persoane pentru nicio daună, pierdere de profit, beneficii nerealizate, ratarea unor ocazii de afaceri sau alte pierderi suferite de Client rezultate direct sau indirect din folosirea necorespunzătoare a serviciilor și echipamentelor de comunicații, nefuncționarea serviciului din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunea unor terți, utilizarea serviciilor de către Client în scopul șicanării altor utilizatori de servicii de comunicații sau desfășurării unor activități ilicite / ilegale / imorale din acțiunea unor terți.

9.3. Vodafone își declină orice răspundere pentru: (1) erori cauzate de soft, defecțiuni de rețea, modificarea și/sau de securizarea oricăreia din informațiile care tranzitează alte sisteme decât sistemul Vodafone sau erori cauzate de defecțiuni în rețelele unor terți operatori; (2) utilizarea abuzivă / frauduloasă de către Client, în sensul art.2.6 de mai sus, (3) calitatea Serviciilor terților, incluzând, dar fără a se limita la terții furnizori de servicii, partenerii de Roaming și orice alți terți implicați în prestarea serviciilor de Roaming.

## 10. Durata contractului

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

## 11. Prevederi finale

La încheierea Contractului Clientul declară că:

- a primit de la Vodafone / partenerul Vodafone informații privind aria de acoperire a rețelei Vodafone și "Procedura de soluționare a reclamațiilor";
- documentul Politica de confidentialitate a fost pus la dispoziția sa în acord cu opțiunea exprimată în secțiunea Modalitatea de transmitere a documentelor din CCP - Partea I;
- documentul CCP a fost semnat în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte, cu excepția contractelor la distanță.

## Declarațiile Agentului

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

AGENT  
Semnătura(Ștampila)

CLIENT  
Semnătura(Ștampila)





## PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

### A. Procedura de soluționare a reclamațiilor a utilizatorilor finali

1. Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de către Vodafone România 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 email 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, Clădirea Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, Nr. 201, Etaj 8, București, Sector 2, România.

e) prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone România 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 lucrătoare 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 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 lucrătoare, 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 de 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 valabil 24 din 24 de ore, apel taxabil cu 0.65 euro/apel, TVA inclus, indiferent de durata apelului

c) Relații cu clienții pentru servicii de urgențe, gratuit (L-V 22-23, S și D 18-23, 23-08, sărbători legale) - \*228

d) Relații cu clienții persoane fizice și juridice, apel gratuit, servicii de date - ghid interactiv și operator uman - \*777

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

f) Relații cu clienții pentru titulari firmă, gratuit - \*221

g) Asistență pe email

h) Reclamații în scris prin poștă, prin fax sau prin formularul de asistență de pe pagina de internet [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro)

i) Număr de contact pentru specialistul de cont - în cazul clienților business GBM și MA

j) Contul dvs online MyVodafone: [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro)

k) Serviciul de asistență prin mesaje, gratuit - \*100#

l) Asistență online: [www.vodafone.ro/asistenta](http://www.vodafone.ro/asistenta)

m) Forumul Vodafone: [forum.vodafone.ro](http://forum.vodafone.ro)

### S.C. Vodafone România S.A.

București, Str. Barbu Văcărescu, nr. 201, Etaj 8, Sector 2, RO 8971726, CUI 8971726, capital social subscris și vărsat de 70.341.714,17 RON, operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal sub nr. 17 și nr.2191