

Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale - Partea I

Achiziție Retenție Modificare Portare Cesiune SIM multiplu Contract încheiat la distanță

Încheiat între Vodafone România S.A. prin Agent: _____ și Client: _____

Informații agent

Nr.: _____ Nume: _____

Informații obligatorii despre Client

Persoană fizică

Cont existent

Titular: _____ Nume: _____ Prenume: _____

E-mail: _____

Cetățean: _____ Act identitate: C.I. (seria, nr.) _____ CNP: _____

Adresa: _____

Tip număr: _____ Număr: _____ Nr. cartela SIM: _____ Data activare serviciu: _____ Număr temporar: _____

Informații despre servicii

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

Prezentul contract se încheie pe o perioadă minimă de _____ luni.

Declarațiile Agentului

Agentul atesta conformitatea celor înscrise și a verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului

REPREZENTANT VODAFONE

Semnătura

CLIENT

Semnătura



Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale - Partea I

Modalitatea de transmitere a Contractului

Clientul optează pentru:

- Inmanarea in forma tiparita sau email, la momentul incheierii Contractului a urmatoarelor documente: CCP si Procedura de solutionare a reclamatilor. TCG si Politica de confidentialitate pot fi descarcate de pe www.vodafone.ro, sectiunea Conditiiile de furnizare a serviciilor.
- Inmanarea integrala a Contractului in forma tiparita, la momentul incheierii acestuia(CCP Partea I si Partea a II-a - inclusiv Anexele de servicii, TCG, Procedura de solutionare a reclamatilor si Politica de confidentialitate).

Valoarea totală a ofertei Vodafone

La momentul încheierii contractului, **valoarea totală a ofertei Vodafone**, pentru întreaga perioadă contractuală, este de _____, 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
Valoare totală EUR (TVA inclus)						

**Pentru asigurările contractate nu se percepe TVA.*

Declarațiile Agentului

Agentul atesta conformitatea celor inscrise si a verificat originalul documentelor solicitate la incheierea contractului

REPREZENTANT VODAFONE
Semnătura

CLIENT
Semnătura



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

Documente contractuale

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, (iii) CCP - Partea I, (iv) CCP - Partea a II-a, (v) TCG.

La încheierea unui contract la distanță, Contractul se completează cu Clauze specifice contractului încheiat la distanță, acestea din urmă prevalând față de documentele prezentate mai sus.

Condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal sunt detaliate în Politica de confidențialitate.

1. Obiectul contractului

1.1 Vodafone România S.A. ("Vodafone") furnizează într-o arie geografică limitată, denumită "aria de acoperire", serviciile de comunicații electronice contractate de Client.

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. Termenul de remediere a deranjamentelor este de 24 de ore de la primirea reclamației, cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Vodafone, definite în TCG. În cazul nerespectării acestui termen, abonamentul lunar poate fi redus proporțional cu numărul de zile 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 lunii următoare.

2. Accesul și utilizarea serviciilor Vodafone

2.1 **Termenul de activare a Serviciilor** este de maxim 7 (șapte) zile de la data încheierii Contractului sau de la data alegerii unui nou serviciu, dacă părțile nu au stabilit un termen mai mare, după primirea de către Vodafone a documentației solicitate, a unor informații despre starea financiară și a depozitului de garanție, după caz. Numărul portat se activează la data realizării portării. În cazul nerespectării acestui termen, abonamentul lunar poate fi redus proporțional cu numărul de zile cu care s-a depășit termenul de activare. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data activării serviciului și vor fi evidențiate în factura lunii următoare.

2.2 **Accesul la numărul unic de urgență 112** este oferit nelimitat și gratuit, cu condiția introducerii unei cartele SIM în telefon (cartela SIM nu trebuie să fie autentificată în rețea) și implică transmiterea informațiilor de localizare a apelantului.

2.3 Telefoanele comercializate de Vodafone nu sunt blocate în rețeaua Vodafone. Dacă mai există în stoc telefoane blocate în rețeaua Vodafone, acestea se deblochează gratuit, prin depunerea unei cereri în magazinele Vodafone, însoțită de dovada scrisă a achiziției terminalului de la Vodafone.

2.4 **Plata în avans (garanția).** În conformitate cu OUG 111/2011, în scopul garantării plății serviciilor prestate, Vodafone poate solicita Clientului plata în avans a unei sume stabilită în funcție de bonitatea Clientului (inclusiv în baza informațiilor obținute din sistemul Preventel), de valoarea abonamentului și de tipul de serviciu, și este echivalentă cu: (a) minim 5 ori valoarea abonamentului, pentru clienți noi; (b) valoarea medie a facturilor pe minim ultimele 3 luni, pentru clienți existenți, în cazul activării de servicii adiționale (ex. serviciul de Roaming) sau de noi cartele SIM (activări multiple), în caz de reconectare după suspendarea serviciilor pentru neplata facturii scadente și în caz de întârzieri repetate (cel puțin 3 luni consecutive sau cel puțin 4 luni neconsecutive) la plata facturilor scadente. Suma solicitată în avans trebuie achitată înainte de activarea sau reconectarea serviciilor, respectiv în termen de 1 zi calendaristică în cazul unor întârzieri repetate la plata facturii. Garanția nu este purtătoare de dobândă. Din garanție se reține orice sumă datorată de Client și se scade valoarea facturilor care se vor emite, până la epuizarea garanției.

2.5 **Limita de credit** se stabilește în funcție de valoarea serviciilor consumate de Client în ultima lună, de valoarea abonamentului și de bonitatea Clientului. La depășirea limitei de credit, în cazul unei utilizări intense a serviciilor într-un interval de timp scurt (ore), Vodafone poate solicita Clientului plata, înainte de data emiterii următoarei facturi, a contravalorii serviciilor deja consumate. Clientul se obligă să plătească această contravaloare în termen de 1 zi calendaristică de la data solicitării, Vodafone având dreptul să suspende parțial sau total serviciile până la achitarea acesteia, cu notificarea prealabilă a Clientului prin apel sau SMS.

2.6 **Utilizarea abuzivă sau frauduloasă a Serviciilor Vodafone.** Serviciile trebuie utilizate în mod rezonabil și pentru nevoile proprii ale Clientului. Este abuzivă utilizarea serviciilor pentru șicanarea altor clienți Vodafone, a unor terțe persoane sau a angajaților Vodafone sau pentru desfășurarea unor activități ilegale /imorale, pentru prestarea de activități comerciale de către Client (de exemplu pentru centre de relații cu clienții - call center, cercetări de piață, telemarketing, s.a.), precum și utilizarea care are unul sau mai multe dintre următoarele efecte (în cursul unei luni de facturare): a) o discrepanță de 500 de minute între 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; d) efectuarea de apeluri repetate la serviciul Relații clienți sau transmiterea în mod repetat de email-uri cu solicitări fără legătură cu serviciile contractate (ex. cu conținut jignitor, imoral, agresiv, etc.) sau cu solicitări referitoare la serviciile contractate care au fost anterior rezolvate;

Declarațiile Agentului

Agentul atesta conformitatea celor înscrise și a verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului

REPREZENTANT VODAFONE

Semnătura

CLIENT

Semnătura



e) 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. Este frauduloasă utilizarea serviciilor 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 sau transferul de convorbiri telefonice naționale și internaționale folosind ca mediu de propagare internetul și nu sistemul GSM/3G/ LTE; utilizarea unor mijloace sau dispozitive automate pentru inițierea sau primirea de apeluri /SMS; activități de tip spam, phishing, spoofing, flooding; generarea unui trafic artificial în alte rețele naționale sau internaționale; accesarea neautorizată a datelor de trafic sau personale ale altor utilizatori s.a.

2.7. **Suspendarea Serviciilor** poate fi aplicată în următoarele cazuri: (a) nerespectarea de către Client a obligațiilor de plată în termenul scadent (inclusiv în cazul depășirii limitei de credit) și (b) utilizarea abuzivă sau frauduloasă a oricărui serviciu, cu notificarea prealabilă a Clientului, prin apel sau SMS, cu privire la motivul și data suspendării, data facturării, suma restantă de plată și data scadenței, după caz. Consecințele suspendării: imposibilitatea de a efectua/primi apeluri și SMS-uri, de a se conecta la Internet, de a achiziționa noi servicii sau echipamente terminale, de a transfera un contract către o altă persoană, retragerea bonusurilor sau discounturilor, precum și înregistrarea Clientului în Preventel. Reconnectarea se face gratuit (nu se percepe tarif de reconnectare), după achitarea de către Client a tuturor sumelor restante, plus garanția (plata în avans) prevăzută la art.2.4. Vodafone are dreptul să aloce Clientului un număr de telefon diferit 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. Suspendarea anulează promoțiile și beneficiile din programul de loialitate acumulate anterior deconectării. Perioada minimă contractuală inițială nu include perioada suspendării.

2.8 Vodafone are dreptul de a suspenda serviciile sau, în cazul rezilierii, de a le deconecta permanent, la nivel de CNP Client, pentru toate cartelele SIM și serviciile contractate, chiar dacă respectiva încălcare a intervenit doar pentru o singură cartelă SIM sau pentru un singur serviciu sau echipament achiziționat.

2.9. **Serviciul de roaming** este oferit doar pentru călătorii ocazionale, iar nu pentru utilizarea serviciilor preponderent în roaming. 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 se oferă pentru călătorii ocazionale în Spațiul Economic European (S.E.E.). Serviciul de roaming reglementat în S.E.E. este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone.

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, utilizate în roaming S.E.E. După terminarea beneficiilor naționale, Clientul va fi tarifat cu tarifele standard naționale.

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 ("Suprataxa").

Suprataxa se aplică pentru **utilizarea excesivă, abuzivă sau anormală** a serviciilor de roaming reglementate și este stabilită prin reglementările europene de roaming. Suprataxa reglementată pentru Serviciile de voce și SMS este următoarea: 0,038Euro/minut apel efectuat; 0,0085Euro/minut apel primit; 0,012Euro/SMS (TVA inclus). 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

2.9.1 Politica de utilizare rezonabilă a serviciilor de roaming

a) **Beneficiile de date** cuprinse în Planul Tarifar (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) sunt limitate pentru consumul în roaming în S.E.E.. **Volumul de date disponibil în roaming în S.E.E** se calculează utilizând următoarea formulă, prețurile fiind inserate fără TVA:

$$2 \times \frac{\text{Prețul total al Planului Tarifar Național (incluzând orice Extraopțiuni tarifate)}}{\text{Suprataxa reglementată}}$$

Limita de date specifică fiecărei oferte poate fi verificată gratuit de Client 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 despre depășirea volumului de date disponibil în roaming și aplicarea suprataxei de date.

b) **Utilizarea excesivă, abuzivă și anormală (min/SMS/MB)** a serviciilor în roaming se stabilește prin analiza următorilor indicatori obiectivi:

Declarațiile Agentului

Agentul atestă conformitatea celor înscrise și a verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului

REPREZENTANT VODAFONE
Semnătura

CLIENT
Semnătura



- 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, 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), depășește consumul la nivel național,
 - conectarea cartelei SIM se realizează predominant în roaming, raportat la conectarea cartelei la nivel național.
- O perioadă lungă de inactivitate a cartelei SIM 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.

În cazul în care există dovezi bazate pe acești indicatori, Vodafone notifică Clientul cu privire la comportamentul de consum în roaming detectat și la posibilitatea aplicării Suprataxei începând cu data notificării. 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 respectivei notificării, a serviciilor de roaming reglementate, cu cartela SIM în cauză. Aplicarea Suprataxei încetează în cazul în care comportamentul de consum în roaming nu mai indică o utilizare abuzivă sau anormală 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 prezentul Contract.

3. Tarifele Vodafone

3.1 Tarifele pentru serviciile și prețurile produselor Vodafone sunt exprimate în Euro și sunt menționate în CCP Partea I și în TCG. Informații actualizate privind planul de tarifare sunt disponibile în TCG, pe www.vodafone.ro și la punctele de vânzare Vodafone.

3.2 Modalitatea de tarifare: tarifarea apelurilor se face la secundă, cu excepția primului minut de convorbire care se tarifează prin rotunjire la un minut. 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 latine; dacă mesajul conține caractere speciale (de exemplu, diacritice, hieroglife) va fi fragmentat, putând avea maxim 70 de caractere, iar tarifarea se va face distinct pentru fiecare SMS. Mesajele multimedia (MMS) permit trimiterea și primirea mesajelor de până la 300 kb (imagini și fișiere audio), iar traficul de date se tarifează la deschiderea unei sesiuni.

4. Plata

4.1 Plata facturilor se face în lei, la cursul de schimb EUR/RON menționat pe factură, la care se adaugă TVA aplicabilă. Cursul este calculat ca medie a cursurilor de vânzare EUR/RON practicate de primele cinci instituții de credit autorizate în România care au fost identificate la nivel național de Banca Națională a României (BNR) ca fiind "alte instituții de importanță sistemică" și se aplică astfel:

- pentru Serviciile și ratele bunurilor achiziționate, cursul de schimb este cel din a doua zi 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 instituții de credit autorizate în România care au fost identificate la nivel național de BNR 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 Vodafone și la Serviciul de Relații cu Clienții *222. Actualizarea acestui curs de schimb se 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 se facturează în termen de 30 de zile de la data deconectării. **Termenul de plată a facturii** este de maxim 14 zile calendaristice de la data emiterii facturii, cu excepția sumelor solicitate ca plată în avans, pentru care termenul de plată este prevăzut la art.2.4 și 2.5 de mai sus. Sumele plătite în avans se vor regăsi pe următoarea factură. În cazul nerespectării termenului de plată, se aplică penalități de întârziere de 0,5 % /zi de întârziere din suma scadentă neachitată, cu titlu de daune moratorii, până la plata întregii sume scadente.

4.2 Vodafone își rezervă dreptul de a factura la un curs diferit de cel prevăzut la alineatul anterior, cu menționarea pe factură a cursului aplicat și cu condiția ca întotdeauna această operațiune să fie în beneficiul Clientului.

4.3 Factura se poate achita prin următoarele mijloace de plată: numerar, card bancar, transfer bancar, inclusiv direct debit sau prin internet. Informații actualizate și alte detalii privind mijloacele și modul de plată sunt disponibile pe pagina a doua a facturii. Plata prin intermediul serviciilor bancare (card, direct debit, ordin de plată online banking, etc.) poate presupune perceperea de către banca Clientului a unui comision de plată/transfer.

4.4 Facturile se emit gratuit, în format electronic și se comunică prin mijloace electronice prin contul MyVodafone al Clientului și/sau la adresa de poștă electronică (e-mail) specificată de Client în Contract sau comunicată prin orice mijloace către Vodafone.

5. Încetarea contractului

5.1 Contractul încetează prin denunțare unilaterală, la cererea oricăreia dintre Părți printr-o notificare adresată în scris către cealaltă Parte, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea Contractului. Clientul se obligă să plătească o justă despăgubire în cazul în care denunță unilateral Contractul sau în cazul rezilierii Contractului de către Vodafone din motive imputabile Clientului, doar dacă încetarea Contractului intervine, în ambele cazuri, înainte de expirarea perioadei minime contractuale. Despăgubirea datorată este egală cu

Declarațiile Agentului

Agentul atestă conformitatea celor înscrise și a verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului

REPREZENTANT VODAFONE

Semnătura

CLIENT

Semnătura



procentul de 18% din valoarea abonamentului serviciilor contractate înmulțit cu numărul de luni rămase până la expirarea acestei perioade minime și reprezintă paguba efectiv suferită de Vodafone ce rezultă din comisioanele suportate pentru activarea abonamentului Clientului.

5.2 La încetarea contractului la inițiativa Vodafone înainte de expirarea perioadei minime contractuale din alte cauze decât motive imputabile Clientului, Vodafone se obligă să plătească Clientului o justă despăgubire echivalentă cu suma prevăzută la alineatul anterior.

5.3. Vodafone poate rezilia Contractul, de plin drept și fără nicio altă formalitate prealabilă, cu o notificare scrisă adresată cu 15 zile înainte de data încetării, în următoarele cazuri: (1) neplata (sau plata parțială) a sumelor datorate; (2) întârzieri repetate (cel puțin 3 luni consecutive sau cel puțin 4 luni neconsecutive) la plata facturilor; (3) utilizarea abuzivă sau frauduloasă a oricărui serviciu; (4) Clientul nu transmite la Vodafone, în termen de 30 de zile de la data semnării contractului, documentele necesare încheierii contractului sau nu plătește garanția solicitată de către Vodafone, sau dacă se constată ulterior că documentele prezentate în vederea încheierii contractului au fost expirate sau false; (5) utilizatorul efectiv al Serviciilor nu cunoaște datele de identificare ale titularului de contract.

5.4. În cazurile de încetare a contractului de către Client prevăzute la art.5.1, Clientul va achita, adițional sumei prevăzute 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). Pentru echipamentele achiziționate cu plata prețului în rate, la încetarea contractului, Clientul va achita, într-o singură tranșă, ratele rămase neachitate.

6. Modificări

6.1 Vodafone își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele contractuale, inclusiv 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 potențial risc financiar ori alte situații similare care conduc la un dezechilibru economic între părți. Astfel de modificări se vor realiza cu informarea Clientului, cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării, 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. Informarea Clientului se poate face prin: scrisoare, e-mail, SMS, factură. Exercițarea dreptului de denunțare unilaterală se poate face cu bună-credință, în termen de 30 zile de la primirea notificării de la Vodafone. Modalitățile prin care Clientul poate denunța contractul sunt cele menționate în notificarea primită de Client. În cazul în care Clientul a achiziționat un Echipament Terminal la preț promoțional, Clientul are dreptul de a-l păstra fără plata vreunor sume suplimentare în afara prețului promoțional, iar dacă plata prețului Echipamentului Terminal era stabilită în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, valoarea ratelor neachitate. Clientul poate solicita să achite în continuare lunar ratele rămase.

6.2 Vodafone își rezervă dreptul să aducă modificări 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 denunțare unilaterală fără plata unor despăgubiri.

7. Calitatea serviciului de acces la internet mobil

7.1. Viteza maximă estimată și promovată. Viteza menționată în contract 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) 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 Oferta 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 internet mobil se va realiza de către client utilizând mecanismul de monitorizare certificat de autoritatea națională de reglementare (ANCOM), disponibil pe www.netograf.ro și pe www.vodafone.ro. Clientul trebuie să respecte procedura de măsurare a vitezei detaliată în TCG 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. Remediile sunt detaliate în TCG.

8. Soluționarea reclamațiilor. Litigii

8.1. **Termenul de soluționare a reclamațiilor** este de 30 de zile calendaristice de la data primirii acesteia de către Vodafone, conform cu "Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali", parte integrantă din contract. În cazul nerespectării acestui termen,

Declarațiile Agentului

Agentul atesta conformitatea celor înscrise și a verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului

REPREZENTANT VODAFONE

Semnătura

CLIENT

Semnătura



abonamentul lunar va fi redus proporțional cu numărul de zile cu care s-a depășit termenul de soluționare. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării reclamației și vor fi evidențiate în factura lunii următoare.

8.2 În cazul litigiilor care nu au putut fi rezolvate amiabil între părți, Clientul poate sesiza ANCOM sau, după caz, ANPC pentru soluționarea alternativă a litigiilor..

9. Limitarea obligației

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 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 abuzivă sau frauduloasă a serviciilor de către Client, din acțiunea unor terți, 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, 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.

Declarațiile Agentului

Agentul atesta conformitatea celor înscrise și a verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului

REPREZENTANT VODAFONE
Semnătura

CLIENT
Semnătura



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

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

d) prin poștă, adresate către: Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, Clădirea Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, Nr. 201, Etaj 4, 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

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

j) Contul dvs online MyVodafone: www.vodafone.ro

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

l) Asistență online: www.vodafone.ro/asistenta

m) Forumul Vodafone: forum.vodafone.ro