Termenii şi Condiţiile Generale pentru furnizarea serviciilor post-plătite aplicabil Persoanelor Fizice - Consumatori
Versiune în vigoare începând cu data de 07 Iunie 2023

Secţiunea 1 - Termenii şi Condiţiile Generale Pentru Persoane Fizice-Consumatori

PREAMBUL - DEFINIȚII

"Cartela SIM" reprezintă cartela pe care Vodafone o transmite Clientului la momentul incheierii Contractului. Prin introducerea Cartelei SIM in Echipamentul Terminal se va permite conectarea la Rețeaua Vodafone si accesul la Serviciile furnizate de Vodafone

"Client" reprezintă persoana fizică semnatară a Contractului și ale cărei date de identificare se regasesc în prima pagină a prezentului Contract

"Contractul" reprezintă documentul compus din: Clauzele Contractuale Principale - Partea I şi Partea a II-a- ("CCP"), Anexele aferente serviciilor contractate (inclusiv Anexa privind destinațiile internaționale), fisa de sinteza şi Termenii şi Condiţiile Generale ("TCG") precum și documentul "Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal". În caz de discrepanţe între documente, următoarea ordine de prioritate 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) documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal;
(vi) TCG.
În cazul în care se încheie un contract la distanţă sau in afara spatiilor comerciale, Contractul se va completa şi cu Clauze specifice contractului încheiat la distanţă sau in afara spatiilor comerciale, acestea din urmă prevalând faţă de documentele prezentate mai sus.

"Echipament Terminal" reprezintă dispozitivul (telefon, tableta, modem, stick etc) utilizat de Client, necesar pentru accesarea Serviciilor furnizate de Vodafone

"Extraopțiune" reprezintă oferta de servicii aditionala Planului Tarifar ales de Client

"Numărul de telefon" (MSISDN) reprezintă Numărul a carui folosinta este oferita Clientului fie de catre Vodafone in baza Contractului, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, in cazul in care Clientul face o cerere de portare in Rețeaua Vodafone

"Portare" reprezintă procesul prin care un utilizator de servicii de comunicații electronice trece in Rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitand in mod expres pastrarea Numărului sau de telefon

"Preventel" reprezintă sistemul de evidenţă comun furnizorilor de comunicații electronice și instituțiilor de credit financiare / non-financiare care cuprinde informații cu privire la situația utilizatorilor finali (persoane fizice sau juridice) care generează fraude sau care au datorii rezultate din achitarea cu întârziere/neachitarea facturilor emise pentru încasarea preţului serviciilor prestate.

"Plan Tarifar" reprezintă abonamentul de baza activat Clientului conform optiunii acestuia si care ii ofera Clientului Servicii de comunicații electronice, in baza unei taxe lunare

"Rețea" reprezintă Rețeaua de comunicații electronice apartinand Vodafone, in care acest operator opereaza in conformitate cu autorizatiile si licențele obtinute

"Pachet de Servicii" reprezintă ansamblul Serviciilor si beneficiilor achizitionate de Client in baza Planului Tarifar si a Extraoptiunilor

"Servicii" reprezintă Serviciile de comunicații electronice furnizate de Vodafone în baza prezentului Contract, acestea fiind definite conform art. 1.2 - 1.4

"Viteza maximă estimată" de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale în cazul contractării unui serviciu de acces la internet prin intermediul rețelei de comunicații mobile (2G / 3G / 4G / 5G)

"Viteza promovată" de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale în cazul contractării unui serviciu de acces la internet prin intermediul rețelei de comunicații mobile (2G / 3G / 4G / 5G)

"Vodafone" reprezintă societatea Vodafone România S.A., cu sediul în Str. Barbu Vacarescu nr. 201, etaj 4, sector 2, Bucuresti, Romania, CP 020276, RO 8971726, J40/9852/1996, capital social subscris și vărsat de 115.916.554,45 RON, înregistrată la nr. 17 şi nr. 2191 în Registrul de evidenţă pentru prelucrarea datelor personale

1. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1. Vodafone furnizează Serviciile 24 ore/zi, 7 zile/săptămână, într-o arie geografică denumită "aria de acoperire" (reviziile, reparaţiile și întreţinerile reţelei sunt suportate de Vodafone). Aria de acoperire diferă în funcţie de tipul de serviciu oferit și se poate modifica în funcţie de dezvoltarea reţelelor, de specificul propagării undelor radio și de existenţa obstacolelor naturale, precum și de specificaţiile tehnice ale reţelelor Vodafone, ale Echipamentelor Terminale folosite cat si de Planul Tarifar / Pachetul de Servicii ales de Client.
1.1.1 Vodafone va face publice și va comunica pe orice cale Clientului condiţiile specifice de oferire a oricărui nou serviciu Vodafone la solicitarea activării unui asemenea nou serviciu de către Client.
1.1.2. Ambele părţi declară că înţeleg să acţioneze cu bună credinţă atât la încheierea contractului, cât și pe tot timpul executării sale.

1.2. Serviciile furnizate de Vodafone sunt:

1.2.1 Serviciul de Voce Mobilă şi Fixă reprezintă serviciul prin care Vodafone asigură Clientului posibilitatea iniţierii şi/sau primirii de apeluri naţionale şi/sau internaţionale şi transportul direct şi în timp real al vocii prin intermediul Reţelei Vodafone până la un alt utilizator conectat la Reţeaua Vodafone sau până la punctul de interconectare cu o altă reţea de comunicaţii electronice.
1.2.2. Servicii de Date sunt servicii de acces la Internet mobil și transmisii de date pe Echipamentul Terminal oferite de Vodafone prin intermediul reţelei sale de comunicaţii mobile.
1.2.3. Serviciul de Roaming oferit de Vodafone reprezintă un serviciu suplimentar care acordă Clientului posibilitatea de a beneficia de servicii de comunicaţii electronice (date, sms şi voce), prin intermediul unei alte reţele, în baza unui acord comercial încheiat între Vodafone şi operatorul acelei alte reţele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Reţelei Vodafone România. Serviciul de Roaming se acordă Clientului doar pentru călătorii ocazionale, iar nu pentru utilizarea sa preponderentă sau permanentă în Roaming (consum raportat la consumul național). Serviciul de Roaming este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone.

Serviciul de Roaming reglementat, în Spațiul Economic European. Suprataxa.

Serviciul de Roaming Reglementat se oferă pentru călătorii ocazionale în Spațiul Economic European (S.E.E.), respectiv în țările din Uniunea Europeană precum și Islanda, Lichtenstein și Norvegia. Serviciul de Roaming reglementat în S.E.E. este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone.
Conform Regulamentului de Roaming U.E. 612/2022, Clientul beneficiază de tarifele și beneficiile naționale cuprinse în oferta / Planul Tarifar (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) pentru serviciile de voce, date și SMS, utilizate în Roaming S.E.E, cu aplicarea politicii de utilizare rezonabilă descrisă mai jos. După terminarea beneficiilor naționale cuprinse în ofertă, 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 tarifa serviciile de roaming reglementate.
Tarifarea pentru utilizarea excesivă, abuzivă sau anormală a serviciilor de roaming reglementate este stabilită prin reglementările europene de roaming si se aplica astfel: tarif standard national la care se adauga suprataxa reglementată.
Valoarea suprataxei reglementate pentru Serviciile de Voce, SMS (TVA inclus): 0,0262EUR/minut apel efectuat; 0,0065 EUR/minut apel primit; 0,0048EUR/SMS. Suprataxa reglementată pentru serviciile de date este următoarea:

Perioada	01.01.2022-30.06.2022	1.07.2022-31.12.2022	01.01.2023-31.12.2023	01.01.2024-31.12.2024	01.01.2025-31.12.2025	01.01.2026-31.12.2026	01.01.2027-30.06.2032
Suprataxa (Euro/GB) Valoare cu TVA	2,975	2,38	2,142	1,844	1,547	1,309	1,19

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 Regulamentului de Roaming U.E. 612/2022. Volumul de date disponibil în Roaming în S.E.E se calculează utilizând următoarea formulă:

$$2x \frac{\text{Pretul Total al Planului Tarifar National (incluzand orice extraoptiuni tarifate)}}{\text{Suprataxa reglementata}}$$

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 va aplica tariful standard traffic date la care se adauga suprataxa. Clientul va fi notificat despre depășirea volumului de date disponibil în roaming și aplicarea supratraxei 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), vor fi analizați următorii indicatori obiectivi:
Indicatori privind prezența fizică (conectarea cartelei SIM) și consumul (traficul de voce, SMS sau internet), în mod cumulat și pentru o perioadă de cel puțin 4 (patru) luni. Astfel, se întelege că Serviciile sunt utilizate abuziv în Roaming dacă, pe o durata 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 de2 luni), 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 reprezinta dovada unei utilizări excesive, abuzive si 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 și la posibilitatea aplicării tarifarii 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 tarifarea pentru orice utilizare ulterioară datei respectivei avertizări, a serviciilor de Roaming reglementate, cu cartela SIM în cauză. Vodafone încetează să aplice tarifarea 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. 0 din acest document -PREVEDERI FINALE. SOLUTIONAREA RECLAMAŢIILOR.
1.2.4 Servicii cu Valoare Adăugată oferite de Vodafone si/sau partenerii sai reprezintă servicii suplimentare serviciilor de baza (ex. e-mail, mesagerie vocală, portal, SMS) si ofera acces la informatii si/sau servicii de divertisment sau de altă natură.

1.3. Programul de Loialitate
Constă în oferirea unor avantaje, reduceri, discounturi pentru recompensarea fidelităţii Clientului. Acest program reprezintă un beneficiu cu caracter neobligatoriu acordat de Vodafone Clientului, nu este un beneficiu în bani ci numai în servicii și poate fi oricând retras sau modificat de către Vodafone pe durata executării contractului.

1.4. Numărul de telefon.
Clientului îi va fi repartizat un număr de telefon (cu excepția cazului în care Clientul face o cerere de portare în Rețeaua Vodafone din rețeaua altui operator), număr de telefon față de care Clientul va avea doar un drept de folosință (nu de proprietate) netransferabil. Acest număr va putea fi schimbat de Vodafone, pe baza unei notificări prealabile, în cazuri cu totul excepţionale, respectiv din raţiuni impuse de autorităţile competente și/sau de funcţionarea serviciului Vodafone. În aceste condiții, modificarea Numărului de telefon nu poate constitui motiv de încetare a Contractului din partea Clientului și nici nu-i conferă acestuia dreptul la despăgubiri. Numărul de telefon alocat Clientului nu poate face obiectul unei tranzacţii, nu poate fi vândut terţilor, cumpărat de la ţerti sau închiriat. Orice astfel de operaţiune se consideră fraudă, Vodafone având dreptul de a retrage numărul respectiv de telefon cât şi de a restricționa accesul la serviciile Vodafone, cu notificarea prealabilă a Clientului.

2. ACCESUL LA SERVICIILE VODAFONE

2.1 Clientul va avea acces la serviciile Vodafone în termen de maxim 7 (șapte) zile de la data încheierii prezentului contract sau de la data alegerii oricărui nou serviciu, cu excepţia cazului în care părţile, de comun acord, stabilesc altfel, după primirea de către Vodafone a documentaţiei solicitate, a unor informaţii despre starea financiară și a depozitului de garanţie, atunci când este cazul. Prin activare se înţelege accesul Clientului la serviciile Vodafone solicitate în baza prezentului contract. Prin activarea Serviciilor de voce, Clientul are acces la servicii de voce naţionale şi internaţionale. Clientul poate solicita activarea/ dezactivarea unei opţiuni, telefonic, prin intermediul Departamentului de Relaţii cu Clienţii. În cazul portării, data activării numărului portat este data la care s-a realizat portarea.

2.2 Accesul la numărul unic pentru apeluri de urgenţă 112 Vodafone oferă acces la numărul unic pentru apeluri de urgenţă 112 în mod nelimitat și gratuit cu condiţia introducerii unei cartele SIM în telefonul mobil (cartela SIM nu trebuie să fie autentificată în reţea). Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informaţiilor de localizare a apelantului.

2.3 Garanţii/ Plăți în avans În conformitate cu OUG 111/2011, Vodafone poate solicita persoanelor interesate (sau Clientului existent) de activarea unui nou abonament / serviciu Vodafone depunerea cu titlu de garanţie sau plata în avans a unei sume care este de minim 5 ori valoarea abonamentului. Suma solicitată de Vodafone diferă în funcţie de Planul Tarifar și Extraopțiunile alese de Client, cât și de subvenția acordată pentru Echipamentul Terminal.
În situaţia Clienţilor care solicită activarea Serviciului Roaming, a Clienţilor cu întârzieri repetate la plata serviciilor prestate, a Clienţilor cărora li s-a aplicat măsura suspendării serviciului pentru neplata facturii scadente, a Clienţilor cu reconectări după suspendări de neplată, a Clienţilor care deși au facturi neachitate/achitate cu întârziere/serviciul suspendat, a Clienţilor care solicită activarea altor cartele SIM, Vodafone poate solicita depunerea cu titlu de garanţie sau plata în avans a unei sume echivalente cu valoarea medie a facturilor emise in minim ultimele 3 luni.
Suma depusă cu titlu de garanţie 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, în cazul în care acesta face dovada credibilităţii sale prin efectuarea cu regularitate a plăţilor facturilor emise de Vodafone (minim ultimele 6 facturi anterioare datei la care se solicită returnarea sumei), dar nu mai târziu de 24 de luni de la constituire. Vodafone are dreptul să reţină din această garanţie orice sume datorate de Client în baza prezentului contract. Din plata în avans se scad facturile ce se vor emite până la epuizarea sumei constituite ca plată în avans.

2.4 Limita de Credit Serviciul prestat în avans reprezintă un credit acordat Clientului. În vederea garantării plăţii obligaţiilor contractuale, limita de credit acordată Clientului se stabilește în funcţie 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 garanţie, fie plata în avans a serviciului prestat.
Neplata sumelor specificate la art. 2.3 și 2.4 în termen de o zi calendaristică poate atrage după sine suspendarea serviciului prestat, cu notificarea prealabilă a Clientului prin apel direct sau SMS.
Echipamentele terminale nu pot fi achizitionate in rate in cazul in care Clientul nu este eligibil din punct de vedere al riscului de neplată (de exemplu, în urma evaluării cuantumului ratelor rămase pentru alte terminale achiziționate anterior, a bonității clientului, incluzând orice factor care influențează riscul ca un client să nu-și achite la timp și integral sumele datorate, cum ar fi, dar fără a se limita la, situaţia financiară a Clientului, istoricul de plată, tipul şi numărul serviciilor și produselor solicitate, consumul serviciilor, înregistrările existente în bazele de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, de orice natură).

2.5 Reconectarea Pentru a fi reconectat, dupa suspendarea din orice motiv, Clientul va trebui sa plateasca toate sumele datorate catre Vodafone si neachitate la momentul solicitarii reconectarii plus garantia/plata in avans stabilite la art. 2.3 și 2.4. Reconectarea nu da dreptul la promotii (anterioare sau existente la momentul reconectarii) si la beneficiile din programul de loialitate acumulate anterior deconectarii. Contractul se va considera reactivat si toate prevederile initiale ale acestuia se aplica corespunzator, cu exceptia promotiilor ofertei de servicii si a beneficiilor din programul de loialitate acumulate anterior deconectarii. Perioada minima initiala agreata la incheierea contractului nu include perioada in care Numărul a fost deconectat. In cazul in care in oferta Vodafone nu mai este disponibil abonamentul de pe Contractul initial, Clientul va alege un abonament din portofoliul actual de produse si servicii. La reconectare după suspendarea serviciilor, Vodafone are dreptul sa acorde și un alt număr de telefon în cazul în care numărul inițial alocat nu mai este disponibil a) ca urmare a incetarii perioadei de carantină de 60 de zile, termen care se aplică exclusiv pentru resursele proprii de numerotație sau b) în cazul întoarcerii numărului la furnizorul donor inițial, pentru numerele portate.

2.6 Restricţionare Acces Vodafone își rezervă dreptul de a restricţiona accesul la anumite numere naţionale și/sau internaţionale, în cazuri bine justificate, cum ar fi, de exemplu, dar nelimitat, apelarea numerelor cu tarif special/numere erotice/*222. Restricţionarea se face întotdeauna cu notificarea în prealabil a Clientului. Tarifarea din reţeaua Vodafone pentru apelurile internaţionale se face în funcţie de ţara și zona de tarifare din care face parte prefixul numărului de telefon pe care Clientul dorește să îl apeleze, informaţie disponibilă pe www.vodafone.ro., sectiunea Apeluri internationale.

2.7 Gestionare a traficului
2.7.1 Procedura de gestionare a traficului. Prin intermediul serviciilor de date Vodafone, Clienţii au dreptul de a accesa și distribui informații și conținut, de a utiliza aplicații și servicii compatibile cu terminalele utilizate de aceştia. 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 şi pentru a îmbunătăţi experienţa utilizatorului final.
Obiectivul gestionării rezonabile a traficului contribuie la o utilizare eficientă a resurselor Reţelei 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 diferenţiere 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 Clienţilor (acela de a reduce volumul de date, de a spori viteza și de a îmbunătăți experiența de utilizare a conținuturilor, a aplicațiilor sau a serviciilor de date).
Gestionarea rezonabilă a traficului nu implică tehnici care să monitorizeze conținutul specific al traficului de date.
2.7.2 Excepţii justificate. Conform legislaţiei 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 autorităţilor competente
b) pentru a menține integritatea și securitatea rețelei şi serviciilor Vodafone, precum şi ale echipamentelor terminale ale Clienţilor (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 reţeaua prin utilizarea informaţiilor legate de tipul de trafic la nivel de volume totale (per tip de trafic /aplicatie /tip serviciu preplătit sau pe bază de abonament)
d) pentru a evita congestionarea iminentă a rețelei și a atenua efectele acesteia (de exemplu, pentru a asigurara disponibilitatea serviciilor în cazul defecţiunilor în reţea sau în perioade cu trafic intens: sărbători legale, siţuaţii de forţă majoră, etc). În cazul apariţiei unei congestii de trafic, Vodafone aplică proceduri de remediere rapidă a defectiunilor sau de rerutare (acţiunile pot fi realizate pe tip de trafic/ aplicaţii) a traficului către alte noduri sau circuite ce pot prelua acest trafic suplimentar
2.7.3 Efectele gestionării traficului. Măsurile de gestionare a traficului întreprinse de Vodafone sunt aplicate proporţional cu situaţia care le-a generat şi pot duce la:
a) blocarea anumitor conținuturi, aplicații sau servicii (de exemplu, declarate ilicite, furnizate de terţi neautorizaţi pentru a desfăşura anumite activităţi etc.)
b) întreruperea temporară a sesiunii de date
c) scăderea vitezei de transfer a datelor în situaţii de congestie a Reţelei
d) transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului către autorităţile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea
2.7.4 Efectele depăşirii volumului de date inclus în abonament. În cazul depășirii volumului de date inclus în pachetul de servicii achizitionat, se aplică fie reducerea automată a vitezei de trafic, fie tarifarea suplimentară în funcţie de caracteristicile planului tarifar ales. Reducerea vitezei de trafic poate influenţa serviciul de acces la internet în următoarele moduri:
a) creşterea timpului de încărcare / descărcare a fişierelor de date;
b) cresterea timpului de încărcare a paginilor web;
c) imposibilitatea accesării anumitor conținuturi, aplicații sau servicii pentru care este necesar un nivel de calitate specific.
De exemplu, in situatia in care viteza se reduce la valoarea de 128kbps (descarcare)/64kbps (incarcare), serviciul de acces la internet poate fi influentat dupa cum urmeaza:
- accesarea aplicatiilor de tip audio streaming poate inregistra intreruperi;
- in cazul incarcarii paginilor de internet cu un continut mediu de informatie, a transmiterii e-mailurilor cu atasamente mari, a mesajelor instant care contin fisiere audio/video, etc, se vor inregistra intarzieri in livrarea informatiei de la cateva secunde pana la cateva minute, in functie de dimensiunea acestora;
- aplicatiile de tip video streaming nu vor putea fi accesate
2.7.5. Serviciile specializate. Serviciul de acces la internet este necesar pentru accesul la anumite aplicaţii/ servicii specializate de date ca de exemplu: servicii de tipul M2M - supraveghere video, VoLTE, video on demand etc. Buna funcţionare a acestor aplicaţii/ servicii specializate de date depinde de tipul de tehnologie accesată de Client (2G/3G/4G/5G), echipamentul terminal utilizat de Client, poziţia Clientului în aria de acoperire a celulei şi volumul traficului într-o anumită celulă de comunicaţii radio dat de numărul variabil de utilizatori finali activi, condiţii meteorologice, caracteristici geografice etc.
Modul în care aceste aplicaţii / servicii specializate de date sunt folosite poate influenţa experienţa Clientului (de exemplu: daca un Client transferă fişiere de date către un alt utilizator şi în acelasi timp foloseşte o aplicaţie / un serviciu suplimentar de date de tipul celor de mai sus, calitatea acestuia din urmă poate fi afectată).
Ţinând cont de limitările tehnologice existente, serviciile de voce accesate simultan cu cele de acces la internet, pot afecta calitatea serviciilor de acces la internet (inclusiv prin întreruperea sesiunii de date).

2.8 Calitatea serviciilor
2.8.1. Traficul in Rețeaua Vodafone este monitorizat zilnic, la nivel orar, pe toate nodurile importante de Rețea, respectiv circuitele de interconectare ale acestora, in baza standardelor de calitate stabilite pentru fiecare serviciu in 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 sa fie sub 2%, atât pentru apelurile de voce în interiorul rețelei, cât şi cu partenerii de interconectare. Potrivit licenţelor de utilizare a frecvenţelor radioelectrice, Vodafone asigură următoarele standarde de calitate la nivel de retea:
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 depăşi 2%;

c) procentul de întrerupere a apelurilor - pe calea radio - în ora de trafic maxim, nu va depăşi 2%.
La nivel de utilizator final, nu se oferă niveluri minime pentru parametrii de calitate specifici pentru serviciile de comunicații electronice destinate publicului, cu excepția serviciilor de acces la internet.
2.8.2 Viteza maximă estimată și promovată pentru serviciul de internet mobil
2.8.2.1.Definitii:
Viteza maximă estimată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Această viteză este specificată separat, pe tip de tehnologii de rețea.
Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, respectiv în promovarea ofertelor comerciale.
Viteza menționată în contractul dumneavoastră reprezintă viteza maximă estimată și promovată 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:

Tehnologie	5G	4G	3G	2G
Viteza descarcare (download)	500 Mbps	225 Mbps	32 Mbps	200 kbps
Viteza incarcare (upload)	50 Mbps	50 Mbps	5 Mbps	200 kbps

În cazul în care oferta Clientului prevede în mod specific o viteză mai mare sau mai mică aferenta unei anumite tehnologii, viteza mentionată în Ofertă se consideră viteza maximă estimată si 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.
2.8.2.2. Metodologia de determinare a vitezei maxime estimate de transfer al datelor:
Valoarea vitezei maxime estimate aferente fiecarei tehnologii in parte a fost determinata in urma unei campanii de masuratori desfasurate pe intreg teritoriul tarii, in conditii reale de utilizare a serviciului de internet mobil, respectand prevederile de la pct..2.8.2.4.
2.8.2.3. Factori care influențează atingerea vitezelor maxime estimate:
Vitezele maxime estimate pot fi afectate de mai mulți factori, precum:
- perturbări ale semnalelor radio electrice cauzate de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (clădiri, poduri, tuneluri, construcții metalice, geografia solului, pereții clădirii în care se efectuează măsurătorile etc.);
- lucrări temporare de mentenanță, dezvoltare, modificare sau extindere a rețelelor de telecomunicații;
- utilizarea unui terminal care nu are specificații tehnice care să îi permită să atingă viteza maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei (spre exemplu, procesor cu performanțe slabe, memorie insuficientă etc.);
- utilizarea unor servere proxy sau aplicații VPN pe durata efectuării testelor; • utilizarea programelor antivirus;
- limitări datorate sistemului de operare - anumite erori ale sistemului de operare al terminalului mobil cu care sunt efectuate măsurătorile pot afecta viteza de transfer și pot determina obținerea unor rezultate eronate; testele trebuie efectuate de pe terminale mobile cu sisteme de operare actualizate la zi;
- versiunea browser-ului utilizat - ultimele versiuni de browser-e conțin opțiuni dedicate pentru facilitarea unor viteze de transfer cât mai bune (de ex. suportul pentru un număr de thread-uri care rulează în paralel pentru transferul de date);
- spectrul și tehnologiile radio disponibile în zona în care se realizează măsurătorile;
- nivelul de putere a semnalului și nivelul de calitate a semnalului;
- disponibilitatea resurselor celulei în momentul realizării măsurătorilor;
- intervalele orare în care se realizează măsurătorile (în timpul sau în afara orelor de vârf);
- existența unui trafic pe fundal/în paralel în timpul efectuării măsurătorilor;
- existența unor aplicații care rulează în background.

Aplicația Netograf dedicată terminalelor mobile detectează și afișează o serie de factori ce ar fi putut afecta o măsurătoare, în următoarele condiții:
- există mai puțin de 200 Mbytes memorie RAM liberă;
- gradul de încărcare a bateriei este sub 20%;
- traficul de fundal depășește 1% din viteza măsurată;
- dacă nivelul semnalului radio este sub o anumită valoare:
- în cazul 4G: nivel de putere al semnalului (RSRP) ≤ -95dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) ≤ -10
- în cazul 3G: un nivel de putere al semnalului (RSSI) ≤ -85dBm

2.8.2.4. Procedura de măsurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet mobil

A. Condițiile referitoare la terminal:
- toate măsurătorile trebuie realizate cu aceeași cartelă SIM și același terminal;
- terminalul trebuie să aibă software-ul actualizat la ultima versiune disponibilă pentru respectivul terminal;
- terminalul trebuie să aibă specificații tehnice ce îi permit să atingă viteza maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei:

- Cerinte minime pentru tehnologia 3G: procesor minim Quad Core la minim 1.2 GHz, memorie interna minim 1GB RAM, sistem de operare: Android 7.0 sau mai nou, iOS11 sau mai nou; HSDSCH Physical Layer Category:24 / EDCH Physical Layer Category:6; suport pentru benzile 3G UMTS B1 si B8
- Cerinte minime pentru tehnologia 4G: procesor minim Hexa Core minim 1.7 GHz, memorie interna minim 4GB RAM, system de operare Android 9.0 sau mai nou / iOS13 sau mai nou; UE CategoryDL:11/UE CategoryUL:5; support pentru benzile 4G LTE: B1/B3/B20/B7/B8/B38; support pentru DL Carrier Aggregation (CA) in combinatia de benzi B1/B3/B20
- Cerinte minime pentru tehnologia 5G: specificatiile de la 4G la care se modifica/adauga: procesor minim Octa Core minim 1.8 GHz, memorie interna minim 6GB RAM, sistem de operare Android 9.0 sau mai nou; support pentru banda 5G NR: N78; support pentru LTE+NR Dual Connectivity operation folosind benzile B3/B20 (LTE) si N78 (NR)

* DL(download) = descarcare; UL(upload)= incarcare

- este necesară dezactivarea opțiunii de partajare a conexiunii la Internet (Mobile Hotspot/Mobile Tethering);
- este necesară închiderea tuturor programelor sau aplicațiilor care generează trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.).

B. Toate măsurătorile trebuie efectuate în următoarele condiții:

- în zone în care tehnologia aferentă vitezei măsurate este disponibilă;
- evitând spațiile aglomerate (spre exemplu competiții sportive, manifestații, concerte etc.);
- în momente în care nu sunt condiții meteorologice nefavorabile (spre exemplu: vânt puternic, furtună, ninsoare etc.);
- indicatorul grafic al puterii de semnal, afișat pe ecranul terminalului în mod obișnuit, să indice valoarea maximă.

Pașii pe care trebuie să îi urmeze un utilizator care dorește măsurarea vitezelor pentru serviciul de acces la internet mobil:

1. Să descarce aplicația Netograf din magazinul Google Play (Android) sau magazinul App Store (IOS);
2. Să dețină sau să își creeze cont pe Netograf;
3. Să fie conectat/autentificat pe contul Netograf în momentul realizării măsurătorilor;
4. Să realizeze măsurătorile ținând cont de toate condițiile descrise mai sus (pct. 2.8.2.4. lit. A și B);
5. Să efectueze măsurători cel puțin 5 zile (dintre care, cel puțin o zi de weekend) în decursul a maximum 30 zile consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile trebuie efectuate la intervale de minimum o oră distanță între ele. Se consideră o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate cazul în care cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate sunt sub valorile din tabel:

	Download	Upload
3G	2 Mbps	0.5 Mbps
4G	20 Mbps	4.5 Mbps
5G	45 Mbps	5 Mbps

2.8.2.5. Remedii

În cazul constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, consumatorul are dreptul la remedii.

Printre cerințele pe care trebuie să le îndeplinească un consumator pentru a înregistra o sesizare validă și pentru a putea solicita remedii în cazul în care constată diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate sunt:

- Efectuarea tuturor măsurătorilor respectând procedura descrisă la pct. 2.8.2.4.;
- Înregistrarea sesizării în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători, în format electronic la adresa de email persoane.fizice_ro@vodafone.com, pe pagina de web www.vodafone.ro sau în format fizic catre Departamentul de Relaţii cu Clienţii al Vodafone România, Str. Barbu Vacarescu nr. 201, etaj 4, sector 2, Bucuresti, Romania, CP 020276
- Transmiterea următoarelor documente anexate sesizării:
  - export-ul măsurătorilor efectuate în intervalul reclamat, descărcat din contul de utilizator Netograf în format csv sau pdf;
  - capturi de ecran care să arate că indicatorul grafic al puterii de semnal, afișat pe ecranul terminalului în mod obișnuit, indică valoarea maximă;
  - capturi de ecran care să arate specificatiile terminalului; datele de identificare ale reclamantului;
  - viteza de transfer reclamată, conform tehnologiei în care s-au făcut măsurătorile

Remediile se acorda după confirmarea de către Vodafone a validității cererii înaintate de Client și se calculează proporțional cu valoarea abonamentului perceput pentru furnizarea serviciului de acces la internet mobil și durata pe care s-au manifestat diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate și vor fi evidențiate în factura / facturile următoare.

In cazul în care Clientul formulează cel puțin trei cereri de remedii valide într-un interval de 6 luni calendaristice, acesta are dreptul de a solicita încetarea contractului, fără plata justei despagubiri prevazuta la art. 10.3 din TCG.
Remediile vor fi raportate la serviciul furnizat prin intemediul cartelei SIM de pe care s-au efectuat masuratorile conform procedurii descrise la pct. 2.8.2.4.
2.8.2.6. Neîndeplinirea uneia / mai multor condiții menţionaţe la punctul 2.8.2.4. în momentul utilizării serviciului de acces la internet mobil poate duce la:
• creşterea timpului de încărcare / descărcare a fişierelor de date; • creşterea timpului de încărcare a paginilor web;
• imposibilitatea accesării anumitor conținuturi, aplicații sau servicii pentru care este necesar un nivel de calitate specific.

2.9 Portabilitate
2.9.1. În cazul Portarii unui Client din Rețeaua Vodafone in rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, acesta va avea dreptul de a păstra Numărul de telefon.
2.9.2. Sunt considerate servicii adiţionale serviciile de voce, fax sau date care sunt activate peste Serviciul de voce mobilă sau fixă, folosind aceeași Cartelă SIM.
2.9.3. În cazul în care Clientul solicită încetarea sau portarea contractului pentru Serviciul de voce mobilă sau fixă pentru un număr ce are un Serviciu adiţional activat (voce, fax, date, etc), Serviciul adiţional se va rezilia odată cu rezilierea sau portarea Serviciului de voce mobilă sau fixă. Pentru a beneficia în continuare de serviciul adiţional, Clientul va avea posibilitatea de a muta gratuit acest serviciu pe alt număr al său. Pentru a se efectua această mutare, Clientul trebuie să solicite către Vodafone această modificare cel târziu la momentul închiderii sau portării serviciului de voce mobilă sau fixă.

2.10. Vodafone oferă abonamente de telefonie mobilă dedicate persoanelor cu dizabilități vizuale, auditive și/ sau de vorbire. Detalii pe www.vodafone.ro - abonamente pentru persoane cu dizabilități. Persoanele cu deficiențe de auz și/ sau vorbire pot apela serviciul de urgență SMS 113, conform prevederilor legale în vigoare.

3. ECHIPAMENTUL TERMINAL

3.1 Pentru a avea acces la serviciile Vodafone GSM/UMTS/LTE, Clientul va folosi numai Echipamente Terminale compatibile Vodafone GSM, UMTS (3G), respectiv LTE (4G).

3.2 În cazul în care Clientul folosește Echipamente Terminale GSM/UMTS/LTE, altele decât cele comercializate de către Vodafone, Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru problemele de funcţionare ale serviciilor Vodafone datorate Echipamentului Terminal utilizat. Vodafone nu răspunde pentru daune, oricare ar fi acestea, cu excepţia cazului prevăzut la art.3.4 de mai jos.

3.3 Extraopţiunea pentru Asigurarea Echipamentului Terminal. În cazul în care prin contractul de servicii Vodafone, Clientul a solicitat să încheie o asigurare pentru Echipamentul Terminal, asigurarea este supusă acceptării de către Asigurătorul ACE European Group Limited, Sucursala Polonia.
Asigurătorul va comunica direct Clientului, la adresa de facturare menţionată în contractul de servicii Vodafone, într-un termen de maxim 7 (șapte) zile lucrătoare de la data semnării acestuia, acceptarea încheierii Asigurării. Termenii și condiţiile Asigurării, inclusiv tarifele (primele de asigurare) percepute pentru Asigurare, au fost puse de către Vodafone la dispoziţia Clientului înainte de semnarea contractului de servicii Vodafone și devin aplicabile după comunicarea acceptului de către Asigurător.
Clientul este de acord ca după comunicarea acceptului Asigurătorului să plătească tariful (prima de asigurare) lunar către Vodafone, în calitate de intermediar al Asigurătorului, inclus în factura de servicii Vodafone.

3.4 Garanția legală. Echipamentul Terminal achiziţionat beneficiază de garanţie legală, conform dispozițiilor legale, astfel cum este aplicată de fiecare producator în parte. Clientul primește odată cu Echipamentul Terminal atât factura de achiziţie cât şi certificatul de garanţie emis de producător. Producătorul are obligaţia de a asigura service-ul postvânzare, în mod direct sau prin reprezentanţii săi autorizaţi. Pentru a beneficia de garanţia legală Clienții sunt obligați să prezinte, în original, documentele menţionate mai sus (certificatul de garanţie şi factura de achiziţie).

4. TARIFELE VODAFONE

4.1 Serviciile Vodafone sunt tarifate conform Pachetului de Servicii achiziționat de către Client. Având în vedere anumite fluctuații ale prețurilor bunurilor și serviciilor pe piață de natură a afecta echilibrul contractual, în vederea restabilirii acestuia, părțile convin ca tarifele pentru serviciile Vodafone să poată fi indexate, cu o frecvență anuală, prin simplă notificare transmisă de către Vodafone odată cu factura, anterior aplicării indexării. Indexarea se va face în funcție de indicele armonizat al prețurilor de consum (IAPC), respectiv rata inflației, stabilite pentru România de către Eurostat, Oficiul de Statistică al Comunităților Europene, fără a putea depăși, însă, un procent de 8% pe an. Părțile convin că indexarea anuală a tarifelor în raport cu rata inflației nu reprezintă o modificare unilaterală a prețului

contractului, posibilitatea de indexare și mecanismul acesteia fiind agreate de parți încă de la încheierea contractului. Clientul declară în mod expres că a citit, înțeles și acceptă prezenta clauză. Vodafone își rezervă dreptul de a introduce oricând, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, taxe și tarife pentru oricare nou serviciu oferit Clientului. Totodată, Vodafone își rezervă dreptul de a modifica tarifele pentru serviciile care nu fac parte din oferta Clientului (ex. Tarifele standard pentru destinațiile internaționale sau de Roaming nereglementate, tarifele pentru serviciile adiționale), cu afișarea acestora pe site-ul www.vodafone.ro. Tarifele și modul de aplicare a acestora sunt prezentate în documentul CCP. Categoriile de planuri tarifare comercializate de Vodafone sunt: planuri tarifare de tip "fără Echipament Terminal" sau planuri tarifare de tipul "cu Echipament Terminal". Tarifele pentru serviciile de voce reprezintă contravaloarea apelurilor iniţiate sau primite (în Roaming) şi se calculează la secundă, cu excepţia 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.
Beneficiile incluse în planul tarifar nu se reportează de la o lună de facturare la alta. Pentru asigurarea transparenței facturării, clientul are posibilitatea de a-și monitoriza consumul prin apelarea serviciului Cost Control *123# și în contul de client My Vodafone.

4.2 Apelul în reţea reprezintă un apel realizat către numerele de mobil și fix din reţeaua Vodafone.
Apelul naţional reprezintă un apel realizat către orice reţea naţională, reţea fixă sau mobilă naţională, inclusiv Vodafone. Apelul internaţional reprezintă un apel realizat către reţele mobile sau fixe din afara României. În cazul în care Planul Tarifar achiziționat de Client include apeluri / SMS-uri către rețele internaționale, beneficiile incluse în Planul Tarifar nu se vor utiliza către destinațiile internaționale Premium sau Speciale, prefixele incluse fiind mentionate in documentul "Anexa destinatii internationale", parte integranta a contractului. Apelul în grup reprezintă un apel realizat între numerele de telefon care aparţin aceluiași Client (factură unică, CNP unic) și care beneficiază de o ofertă de servicii dedicate care oferă acest beneficiu (minute în grup/ tarif special în grup).

4.3 Clientul se obligă să plătească către Vodafone contravaloarea Planului Tarifar ales de Client, costul serviciilor neincluse în Planului 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. Clientul se obligă să plătească prețul serviciilor conexe de schimbare a SIM-ului, de emitere a unei facturi tipărite și/sau detaliate, transmiterea duplicatului facturii, prețuri în vigoare la momentul la care solicită asemenea servicii.

4.4 Tarifele serviciilor conexe contractului de servicii Vodafone sunt urmatoarele:
- schimbarea cartelei SIM cu același Număr de telefon este taxabilă cu 3,96 Euro (valoare cu TVA inclus). Acest tarif nu este perceput în cazul în care înlocuirea este determinata de defecțiuni ale cartelei SIM utilizate sau de schimbarea a terminalului sau a tehnologiei serviciilor de acces;
- emiterea facturii tipărite nedetaliate este taxabilă cu 1 Euro (valoare cu TVA inclus) pentru fiecare factură;
- emiterea/reemiterea facturii detaliate tipărite este taxabilă cu 0,95 Euro (valoare cu TVA inclus) pentru fiecare factură. Taxa aferentă emiterii/reemiterii facturii detaliate tipărite se aplică per factură solicitată, indiferent de câte numere de telefon sunt active la acea data în contul Clientului.

Preţul serviciilor si al bunurilor achizitionate de la Vodafone este exprimat în EURO, la care se adaugă valoarea TVA aplicabilă la data facturării.
Plata facturilor se va efectua de către Client, în lei, la cursul de schimb EUR/RON menţionat pe factură, la care se adaugă TVA aplicabilă.. Acesta curs este calculat ca medie a cursurilor de vanzare EUR/RON practicate de primele cinci institutii de credit autorizate in Romania care au fost identificate la nivel naţional de Banca Nationala a Romaniei ca fiind "alte instituţii de importanţă sistemică" si se va aplica astfel:
- pentru Serviciile si ratele bunurilor achizitionate, cursul de schimb este cel din a doua zi lucratoare anterioara datei emiterii facturii.
- pentru facturarea bunurilor achizitionate si a avansului bunurilor achizitionate cu plata in rate, este cel din ultima zi de joi din luna anterioara.

Lista primelor cinci institutii de credit autorizate in Romania care au fost identificate la nivel naţional de Banca Nationala a Romaniei ca fiind "alte instituţii de importanţă sistemică", precum si cursul de vânzare EUR/RON astfel calculat sunt publicate pe pagina de internet a Vodafone, sunt disponibile in magazinele din reteaua de distributie a Vodafone si la Serviciul de Relatii cu Clientii *222. Actualizarea acestui curs de schimb se va face:
- zilnic, pentru Servicii si ratele bunurilor achizitionate;
- lunar, pentru bunurile achizitionate cu plata integrala si pentru avansul bunurilor achizitionate cu plata in rate.

Sumele neplătite la termenul prevăzut în factură se vor plăti cu aplicarea condiţiilor descrise la art. 6 din prezentul document. Vodafone va putea modifica oricând preţul serviciilor Vodafone, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, făcând publice aceste modificări cu cel puţin 30 de zile înainte.
Vodafone isi rezerva dreptul de a factura la un curs diferit de cel prevazut mai sus pretul serviciilor si bunurilor achizitionate de Client, cu mentionarea pe factura a cursului aplicat si cu conditia ca intotdeauna aceasta operatiune sa fie in beneficiul Clientului.

4.5 Apelurile și SMS-urile către numere cu tarif special, mai mare decât cel aferent apelurilor naţionale (de exemplu, jocuri și concursuri, servicii de conţinut, tonuri de apel) nu se consumă din minutele naţionale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/ sau extraopţiuni.

4.6 Apelurile către numere de interes general la nivel local sau naţional de forma 0219xxx, 02xy9xy (de exemplu, numere de taxi, centre de servicii medicale, servicii catering) se consumă din minutele naţionale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraopţiuni. Lista actualizată poate fi verificată pe www.vodafone.ro. Vodafone își rezervă dreptul a aduce modificari asupra listei de numere.

4.7 SMS-ul se tarifează la transmiterea sa, indiferent dacă a fost sau nu recepţionat 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.

4.8 Tarifele pentru serviciile de voce reprezintă contravaloarea apelurilor iniţiate sau primite (în Roaming) şi se calculează: a) pentru apelurile nationale si internationale prin tarifare la secundă, cu excepţia primului minut de convorbire care se tarifează prin rotunjire la un minut; b) pentru apelurile in Roaming initiate din Spatiul Economic European catre destinatii din aceeasi zona, prin tarifare la secunda dupa primele 30 de secunde, iar pentru apelurile primite in aceasta zona prin tarifare la secunda, indiferent de durata; pentru apelurile initiate si primite in celelalte zone, prin rotunjire la minut. SMS-ul se facturează la transmitere.

5. PLATA

5.1 Plata pentru serviciile Vodafone se face pe bază de factură emisă de Vodafone. Factura se emite pentru contul de Client și include toate SIM-urile activate pentru acelaşi cont. În cazul în care Clientul solicită emiterea de facturi individualizate pentru SIM-urile activate pentru acelaşi cont, Clientul se obligă să plătească preţul de 3,57 Euro (cu TVA inclus) pentru fiecare factură individualizată solicitată. Data plăţii se consideră data când Clientul efectuează plata. Plata facturii este considerată o obligaţie esenţială a Clientului.

5.2 Fiecare factură va conține informații despre perioada de facturare a abonamentului în avans pe următoarele 30 de zile, precum și facturarea serviciilor care au fost furnizate Clientului. În prima lună de la activare, valoarea abonamentului și volumul de trafic inclus in ofertă vor fi proporționale cu numărul de zile rămase până la data de facturare. Prima factură va acoperi serviciile furnizate Clientului în perioada cuprinsă între data activării și prima zi a ciclului de facturare, precum și perioada de facturare a abonamentului în avans pe următoarele 30 de zile. În cazul unei modificari a Planului Tarifar / Pachetului de Servicii (inclusiv rezilierea acestuia) pe parcursul lunii de facturare, beneficiile incluse Planului Tarifar / Pachetul de Servicii sunt calculate proportional cu perioada cuprinsă între data modificării Planului Tarifar / Pachetului de Servicii sau deconectarii numărului si data de facturare.
Ultima factura de servicii emisa va cuprinde taxa de abonament aferenta perioadei in care numărul de telefon nu a mai fost activ in Rețeaua Vodafone, cuprinsa intre data deconectarii numărului si data de facturare, si, daca este cazul, costurile suplimentare inregistrate in perioada in care numărul de telefon a fost activ in Rețeaua Vodafone. În cazul in care ultima factura de servicii emisa va fi negativa, in vederea recuperarii unei sume negative provenita dintr-o factura de servicii Vodafone este necesara adresarea de catre Client a unei cereri scrise alaturi de copia actului de identitate, suma negativa putand fi recuperata fie in numerar la o casierie Vodafone, fie prin transfer bancar.

5.3 Clientul va plăti serviciile facturate la data scadenţei stabilită în fiecare factură, sau în avans (în situaţiile prevăzute la art. 2.3. Data scadenţei înseamnă o perioadă de 14 zile de la data emiterii facturii.
După expirarea acestei perioade, Clientul se află de drept în întârziere. În cazul în care Clientul nu optează pentru transmiterea facturii în formă tipărită, sunt aplicabile dispozițiile art. 5.5.2 de mai jos.
Ca excepție de la prevederile de mai sus:
- în cazul Serviciilor de Roaming, facturarea se poate realiza la o data ulterioară lunii pentru care s-au prestat Serviciile, depinzând de data la care partenerul de roaming pune la dispoziția Vodafone informatiile necesare facturarii acestor servicii.
- Sumele datorate ca justă despăgubire se vor factura în termen de 30 de zile de la data deconectării;
- Sumele solicitate de Vodafone cu titlu de garanție / plată în avans se achita în termen de maxim 1 zi calendaristică, Vodafone având dreptul să suspende parțial sau total serviciile Vodafone până la data achitării acestor plăți, cu notificarea prealabilă a Clientului prin apel direct sau SMS.

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

5.5 Comunicarea facturii
5.5.1 Comunicarea facturii în aplicaţia MyVodafone

5.5.1.1 În cazul în care Clientul nu optează pentru transmiterea facturii în formă tipărită, factura se va transmite acestuia în format electronic, prin contul MyVodafone (www.vodafone.ro/myvodafone) și/sau email. Vodafone va emite Clientului o solicitare de plată lunară, pe care o va pune la dispoziţia Clientului online, la www.vodafone.ro, iar Vodafone va anunţa prin e-mail/SMS Clientul atunci când o nouă solicitare de plată este disponibilă.
5.5.1.2. Factura prin mijloace electronice va fi disponibilă în contul Clientului timp de 6 luni, astfel ca acesta să aibă posibilitatea s-o descarce, s-o printeze sau să o salveze timp de 6 luni.
5.5.1.3. Obligaţia de plată a Clientului este independentă de accesarea sau nu a contului. Chiar şi dacă contul este inactiv, factura se consideră primită şi suma facturată este datorată.
5.5.1.4. În fiecare lună Clientul va primi prin e-mail un rezumat al facturii sale. Accesul la internet nu face parte din acest Contract.
5.5.1.5. Clientul poate oricand opta pentru transmiterea facturilor pe suport de hârtie (in forma tiparita), tariful pentru acest serviciu fiind prevazut la art. 4.4. In aceasta situatie, factura se va transmite prin poştă, la adresa specificată în contract.
5.5.2. Termen de plată. În cazul în care factura este transmisa Clientului în format electronic conform prevederilor de mai sus, Clientul se obligă să achite suma facturată în termen de 14 zile de la expirarea perioadei de facturare lunară calculată de la data activării serviciului fie pe baza facturii transmise de Vodafone, ori pe baza informaţiilor de plată transmise de Vodafone prin email sau SMS ori a informaţiilor despre facturare postate pe contul Clientului MyVodafone.
5.5.3. Plăţi online. În cazul plăţii cu cardul bancar, se vor folosi soluţiile online oferite de Netopia Sistem SRL. Dacă plata se face prin virament bancar, data plăţii este aceea la care contul Vodafone a fost alimentat cu suma de bani care a făcut obiectul plăţii.

6. ÎNTÂRZIERI LA EFECTUAREA PLĂŢII

6.1 Pentru facturile neplătite la termen Clientul va plăti penalităţi de întârziere în cuantum de 0,5%/zi de întârziere din suma datorata, cu titlu de daune moratorii, până la plata întregii sume. Orice sumă neplatită la scadenţă va fi plătită de Client în Lei, conform art. 5 de mai sus. Totalul penalităţilor de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

6.2 Imputaţia plăţii. Conform înţelegerii părţilor, plata făcută de către Client se va imputa astfel: mai întâi se va imputa plata asupra cheltuielilor, penalităţilor, dobânzilor, iar apoi asupra sumelor principale scadente începând cu datoria cea mai veche.

6.3 Suspendarea Serviciului. Vodafone poate suspenda Serviciul din motive imputabile Clientului, în următoarele situaţii exemplificative și nu limitative: în cazul în care Clientul nu plătește la termen suma facturată atât pentru Serviciile furnizate cât şi pentru Echipamentele Terminale achiziţionate (telefoane, accesorii, centrale etc.). Suspendarea serviciului în baza motivelor arătate mai sus se face întotdeauna cu anunţarea Clientului prin apel direct sau SMS, cu privire la suspendare și cu privire la data facturării, suma de plată și data scadenţei.
Consecinţele suspendării asupra celorlalte drepturi și obligații contractuale: imposibilitatea efectuării/primirii de apeluri şi/sau SMS-uri, înregistrarea în Preventel, imposibilitatea achiziţiei de noi Echipamente Terminale, imposibilitatea activării de noi servicii sau de a transfera un contract către o altă persoană, retragerea unor bonusuri sau discounturi.
Pe perioada in care clientul are posibilitatea de a primi apeluri si SMS-uri nationale, ramane in vigoare obligatia clientului de a plati contravaloarea abonamentului lunar.

6.4 Pentru lipsa de credibilitate a Clientului, ca urmare a cazurilor de mai sus, Vodafone poate aplica suspendarea /restrictionarea serviciului / deconectarea permanenta la nivel de CNP Client, pentru toate cartelele SIM și Serviciile activate în baza acestui Contract, chiar dacă întârzierea la plată a intervenit doar pentru o singură cartelă SIM, un singur echipament achiziţionat (telefoane, accesorii, centrale etc.) sau doar pentru un singur Serviciu oferit de Vodafone.

7. PIERDEREA / DISTRUGEREA CARTELEI SIM SAU A ECHIPAMENTULUI TERMINAL

7.1. În cazul furtului, pierderii sau deteriorării cartelei SIM/ Echipamentului Terminal în care există o cartelă SIM, Clientul are obligaţia de a anunţa de îndată Vodafone. Vodafone va restricţiona imediat cartela SIM. Clientul are obligaţia de a face dovada plângerii la Poliţie despre această situaţie, în termen de maxim 15 zile de la data furtului. Obligaţia Clientului de a plăti taxa lunară de abonament se suspendă pe o perioada de maxim 30 zile de la data la care transmite Vodafone dovada plângerii la Poliţie. Clientul se obligă să plătească toate taxele și tarifele aferente lunii/lunilor respective până la momentul notificării furtului cartelei SIM/ Echipamentului Terminal precum și după expirarea perioadei de 30 zile.

7.2. În cazul pierderii cartelei SIM/ Echipamentului Terminal, Clientul are obligaţia de a anunţa de îndată Vodafone despre această situaţie. Vodafone va confirma primirea acestei informaţii și va restricţiona imediat cartela SIM. În

perioada în care cartela SIM este restricţionată, obligaţia Clientului de a plăti taxa lunară de abonament nu se suspendă.

7.3. În cazul în care Clientul nu anunţă pierderea sau furtul cartelei sau în cazul în care nu cere ca aceasta să fie restricţionată, Clientul va fi exclusiv răspunzător de efectele folosirii de către un terţ a cartelei SIM pierdute sau furate.

7.4. În situaţiile de furt sau pierdere a cartelei SIM/ Echipamentului Terminal, Clientul va putea beneficia de Servicii după ce va solicita înlocuirea cartelei SIM. Informaţii privind înlocuirea cartelei SIM se regăsesc pe www.vodafone.ro și/sau în magazinele Vodafone.

8. CESIUNE

8.1. Vodafone are dreptul să transfere integral sau parţial drepturile sale de creanţă izvorâte dinprezentul contract unei terţe părţi.

8.2. Clientul poate să transfere Contractul său unui terț, exclusiv punctele de loialitate şi oferta promoţională, numai cu acordul scris al Vodafone şi numai prin semnarea contractului tip de cesiune pus la dispoziţia Clienţilor de Vodafone. Cesiunea produce efecte atât între părţi, cât şi faţă de Vodafone numai după exprimarea în scris de către Vodafone a acordului asupra cesiunii. Acordul Vodafone în ceea ce priveşte cesiunea contractului este dat sub condiţia rezolutorie constând în neplata ultimei facturi emise înainte de data transferului precum şi a serviciilor utilizate de la data ultimei facturi şi data transferului, netransmiterea documentaţiei de către Clientul care preia şi plata garanţiilor solicitate conform prezentului Contract, apariţia unor informații noi faţă de data acordului, referitoare la identitatea Părţilor sau a calităţii reprezentanţilor acestora precum și plata de către Clientul care preia, a facturilor proprii la zi, în cazul în care este Client existent. În cazul îndeplinirii condiţiei rezolutorii, atât acordul Vodafone cu privire la cesiune cât şi contractul de cesiune vor fi lipsite retroactiv de efecte juridice. În consecinţă, Contractul cu Vodafone va continua cu Clientul cedent.

8.3. Cesiunea cu titlu oneros a oricărora dintre drepturile acordate prin Contract Clientului sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de folosinţă a Abonamentului sau a altor drepturi rezultând din Contract se consideră Fraudă din partea Clientului.

8.4. În cazul Cesiunii Contractului, Clientul care preia Contractul (Noul Titular), înţelege că preia drepturile şi obligaţiile Clientului care a transferat (Titular Actual) exclusiv punctele de loialitate acumulate înainte de data cesiunii şi oferta promoţională, şi se obligă să plătească taxa în vigoare la momentul cesiunii contractului, disponibilă pe www.vodafone.ro.

9. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

9.1. Oricare dintre părți are dreptul de a denunța unilateral prezentul contract printr-o notificare adresată celeilalte Părţi, cu minim 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea contractului. Notificarea trebuie să fie facuta in scris. Contractul va fi încetat la data / în termenul menționat în cuprinsul cererii de încetare sau în termen de 30 de zile de la primirea cererii scrise de încetare de către cealaltă Parte. La încetarea contractului la inițiativa Clientului și dezactivarea cartelei SIM, Clientul se obligă să achite toate datoriile către Vodafone, precum și justa despăgubire prevăzută la art. 10.3 si 10.4 pentru încetarea contractului înainte de expirarea perioadei minime contractuale stabilite în CCP Partea I sau ca urmare a încetării contractului din culpa Clientului (dacă este cazul). La încetarea contractului la inițiativa Vodafone înainte de expirarea perioadei minime contractuale din alte cauze decât motive imputabile Clientului, potrivit prezentului art. 9.1, Vodafone datoreaza justa despăgubire prevăzută la art. 10.3. Încetarea contractului în cazurile enumerate la pct.9.2. se va produce de plin drept, fără intervenţia instanţei judecătorești competente, fără drept al Clienților sau succesorilor la compensaţie sau despăgubiri.

9.2. Vodafone poate rezilia unilateral, de plin drept și fără altă formalitate prealabilă prezentul contract din motive imputabile clientului, cu o notificare scrisă adresată cu 15 zile înainte de data încetării, în următoarele cazuri:
(1) Clientul nu-și respectă în mod repetat obligaţia de plată a sumelor datorate;
(2) Pierderea credibilităţii Clientului în cazul întârzierilor repetate la plata facturilor;
(3) Clientul folosește în reţeaua GSM/UMTS/LTE telefoane mobile GSM/UMTS/LTE care nu sunt conforme cu prevederile legale privind introducerea pe piaţă, libera circulaţie şi punerea în funcţiune pe teritoriul României a echipamentelor radio şi a echipamentelor terminale de telecomunicaţii;
(4) Clientul revinde serviciile furnizate de Vodafone sau încalcă prevederile art.11.1.
(5) Clientul folosește serviciile GSM/UMTS/LTE în mod abuziv, pentru șicanarea altor Clienţi Vodafone, terţe persoane sau a angajaţilor Vodafone;
(6) Clientul nu-și respectă obligaţiile menționate la articolele 11., 2.3., 5 din prezentul contract.
(7) 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 garanţie solicitate de către Vodafone;
(8) Dacă se constată ulterior că documentele prezentate în vederea încheierii contractului au fost expirate sau false;
(9) Utilizatorul efectiv nu are la cunoștinţă datele de identificare ale titularului de contract.

9.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii, clientul are dreptul de a denunța contractul în ceea cepriveste toate serviciile din pachet, înaintea expirării perioadei contractuale inițiale, atunci când are dreptul de a rezilia orice element al pachetului, în cazul nerespectării contractului sau al nefurnizării serviciului de către Vodafone.

10. EFECTELE ÎNCETĂRII CONTRACTULUI

10.1 În cazul în care prezentul contract încetează din orice motiv, Clientul va plăti serviciile furnizate, taxele și tarifele lunare datorate înainte de încetarea contractului, inclusiv orice sumă datorată potrivit art. 10 și art. 11 (acolo unde este cazul).

10.2 În termen de 30 de zile calendaristice de la încetarea contractului, Vodafone va înapoia Clientului, la solicitarea expresă a acestuia, sumele depuse cu titlu de garanţie, mai puţin pe acelea pe care Clientul le datorează către Vodafone.

10.3 Modul de calcul al justei despăgubiri. 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 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.

10.4 În cazul în care Clientul a achiziţionat la activarea sau prelungirea contractului de servicii un Echipament Terminal, acesta va achita, într-o singură tranșă, la încetarea prezentului contract înainte de expirarea perioadei minime, suplimentar sumei calculate conform art. 10.3 din prezentul document, diferenţa dintre preţul de achiziţie al Echipamentului Terminal şi preţul fără conectare (dacă există o astfel de diferenţă), la care se va adăuga valoarea ratelor neplătite, in cazul in care Echipamentul Terminal a fost achizitionat cu plata in rate.

10.5 Dacă pentru anumite Planuri Tarifare vor fi stabilite alte criterii de calcul ale justei despăgubiri, acestea vor fi menţionate în mod expres în CCP partea I, prevalând faţă de prevederile de mai sus.

11. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR VODAFONE

11.1 Serviciile Vodafone sunt destinate utilizării în condiţiile unor practici loiale, pentru nevoile proprii ale Clientului, în calitatea sa de utilizator final. Este strict interzisă orice acțiune sau inacțiune a Clientului care are ca scop sau efect: a) încălcarea acestor Termeni și Condiții sau b) prejudicierea Vodafone sau a unui terț sau c) obținerea de foloase necuvenite (pentru Client sau pentru terți) ca urmare a folosirii serviciilor Vodafone.

11.2 Abuzul. Recomercializarea serviciilor Vodafone către terţi furnizori sau utilizarea Serviciilor Vodafone în scopul obţinerii de profit sunt considerate utilizări abuzive ale Serviciilor Vodafone și nu sunt permise în baza prezenților Termeni şi Condiţii. 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 activităţi comerciale cum ar fi: centru de relaţii cu clienţii (call center), cercetări de piaţă sau telemarketing, sau care au drept consecință unul sau mai multe dintre urmatoarele efecte (în cursul unei luni de facturare):

- o discrepanță de 500 de minute între apelurile primite și cele inițiate de către Client,
- o discrepanță de 200 SMS între SMS-urile și cele inițiate de către Client, transmiterea unuinumăr mare de mesaje scrise într-un interval de timp scurt sau transmiterea de SMS/ apeluricătre mai mult de 100 de destinații (numere de telefon) distincte în decursul unei perioade devalabilitate a ofertei active pe cont.
- transmiterea unui număr mare de apeluri sau SMS/uri într-un interval scurt de timp.
- efectuarea de apeluri repetate la serviciul Relatii clienti sau transmiterea in mod repetat deemail-uri cu solicitari fara legatura cu serviciile contractate (ex. cu continut jignitor, imoral, agresiv, etc.) sau cu solicitari referitoare la serviciile contractate care au fost anterior rezolvate Clientul poate solicita, în baza unui înțelegeri comerciale distincte, furnizarea unui serviciu având ca obiect astfel de operaţiuni comerciale, cu aplicarea tarifelor corespunzătoare.

11.3 Frauda. De asemenea, este considerată utilizare frauduloasă şi este interzisă utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Vodafone în vederea: intermedierii şi /sau transferului de convorbiri telefonice şi /sau date în reţeaua Vodafone şi /sau în alte reţele; testării unor echipamente; intermedierii şi /sau transferului de convorbiri telefonice naţionale şi internaţionale folosind ca mediu de propagare internetul şi nu a sistemului GSM/3G/ LTE și/sau utilizarea unor mijloace sau dispozitive automate în vederea inițierii sau primirii de apeluri / SMS, și/sau generarea unui trafic artificial în alte rețele naționale sau internaționale si/ sau accesare neautorizată a datelor de trafic sau personale ale altor utilizatori etc. 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 identităţii 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 retea) 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 şi datele de trafic, credenţialele de utilizator sau parolele asociate contului unui utilizator) sau de modificare a conţinutului site-ului www.vodafone.ro, sau de obstrucţionare a funcţionării normale a serverului care deserveşte acest site se consideră drept o încercare de utilizare frauduloasă a site-ului şi duce la iniţierea procedurii de cercetare penală împotriva persoanei (persoanelor) vinovate de astfel de faptă.

11.4 Sancţiuni. Încălcarea de către Client a obligaţiilor 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.) şi atrage răspunderea Clientului, indiferent de numărul de SIM-uri activate. De la data constatării încălcarii obligaţiilor impuse prin prezentul articol sau existenţei unei suspiciuni întemeiate privind această încălcare, Vodafone are dreptul de a lua oricare dintre următoare măsuri, cumulat sau separat:

- să retragă unilateral orice formă de discount/ bonus acordat Clientului;
- să suspende temporar, până la următorul ciclu de facturare, accesul Clientului la serviciulpentru care s-a constatat încălcarea clauzei de utilizare rezonabilă;
- să suspende temporar, până la următorul ciclu de facturare, accesul Clientului la toateserviciile Vodafone activate în baza Contractului; suspendarea/ restrictionarea se aplica la nivel de CNP Client, pentru toate serviciile activate în baza Contractului;
- să deconecteze permanent serviciile Vodafone cu rezilierea unilaterală și de plin drept aContractului și aplicarea taxei de justă despăgubire aferentă;cu anunţarea Clientului printr-o notificare scrisă, apel direct sau SMS cu privire la motivul şi data suspendării sau deconectării serviciului.În cazul încălcării obligaţiilor prevăzute la art. 11.2 - 11.3, Vodafone este îndreptăţit, de asemenea, la plata unor despăgubiri în cuantum de 3.500 euro / lună de utilizare abuzivă / cartelă SIM utilizată în acest mod, despăgubiri ce pot fi reţinute automat de către Vodafone din orice sume plătite în avans de către Client, indiferent de contractul în baza căruia au fost plătite.

12. FORŢA MAJORĂ

Forţa majoră apără de răspundere partea care o invocă. Prin caz de forţă majoră se înţeleg împrejurările care au intervenit după încheierea contractului, ca urmare a unor evenimente extraordinare, neprevăzute și inevitabile pentru una dintre părţi, cum ar fi, dar nelimitat la: stare de război, stare de necesitate, embargou, legi, regulamente, decizii sau directive ale oricărui guvern cu jurisdicţie competentă în probleme legate de acest contract sau orice act sau situaţie dincolo de controlul rezonabil al părţilor, recunoscut de lege ca fiind un caz de forţă majoră. Partea care invocă forţa majoră va comunica în scris, în termen de maxim 5 zile, celeilalte părţi, dovada intervenirii și încetării cazului de forţă majoră.

13. MODIFICĂRI

13.1 Vodafone îşi rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele contractuale, inclusiv taxele şi tarifele pentru orice serviciu oferit, în situaţiile care depind de evoluția condițiilor de piață, dezvoltări tehnologice, schimbări legislative, schimbări ale parteneriatelor cu terţii sau de situaţii 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 puţin 30 de zile înainte de operarea modificării, conform legislației specifice in domeniul comunicațiilor electronice.

13.2 În cazul modificării unilaterale a prezentului contract de către Vodafone, Clientul are dreptul de denunțare unilaterală a contractului, în baza unei notificări scrise, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri, în afară de cele aferente echipamentelor terminale subvenționate, dacă decide să le păstreze, conform legislației specifice în domeniul comunicațiilor electronice. Notificarea de denunţare unilaterală va fi trimisă de Client, în termen de cel mult 30 zile de la primirea informațiilor de la Vodafone legate de modificarea unilaterală a contractului. Clientul trebuie să își exercite cu bună-credință dreptul de denunțare unilaterală a contractului. Dreptul Clientului de denunțare unilaterală nu este aplicabil în cazurile în care modificările propuse sunt exclusiv în beneficiul utilizatorului final, sunt de natură pur administrativă şi nu au niciun efect negativ asupra utilizatorului final sau sunt impuse prin efectul legii. În cazul în care Clientul a achiziționat un Echipament Terminal la pre promoțional și decide să denunțe unilateral contractul ca urmare a modificării unilaterale a clauzelor contractuale conform prevederilor de mai sus, sau ca urmare a constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate pentru parametrii de calitate specifici serviciului de acces la internet, dar decide să păstreze Echipamentul Terminal achiziționat la preț promoțional, Vodafone își rezervă dreptul de a percepe o despăgubire pentru Echipamentul Terminal subvenționat păstrat, care va fi egală cu cea mai mică valoare dintre valoarea lui calculată pro rata temporis față de prețul acestuia convenit la momentul încheierii contractului și valoarea părții restante din tariful pentru servicii până la încetarea perioadei contractuale inițiale. Dacă plata Echipamentului Terminal era stabilită în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, valoarea ratelor neachitate.

13.3 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 nereglementate, pentru serviciile internaționale neincluse în ofertă etc), informarea privind modificarea acestora fiind realizată la momentul aplicării noilor condiții / tarife prin intermediul site-ului Vodafone sau prin orice alte mijloace considerate adecvate de Vodafone. În aceste situații, Clientul nu are drept de despăgubire sau încetare a contractului fără costuri.
13.4 Clientul se obligă să comunice de îndată Vodafone, în scris, orice modificare privind datele sale cu caracter personal, cum ar fi: numele, prenumele, adresa, BI/CI, CNP, precum și, în cazul persoanelor juridice/persoane fizice autorizate, a datelor cum ar fi: persoana responsabilă să semneze contractul Vodafone/acte adiţionale de prelungire/activarea de noi servicii/transfer de responsabilitate/renunţare la abonamente sau la anumite servicii și statutul juridic după caz (inclusiv cesionări, transferuri, etc.), astfel încât acestea să fie exacte și actualizate. Aceste modificări devin opozabile Vodafone de la data comunicării. În caz contrar, Vodafone nu își asumă răspunderea pentru acte sau fapte realizate de persoane neîndreptăţite să-i reprezinte pe Clienţii Vodafone și nici pentru exactitatea datelor cu caracter personal/datelor neactualizate de către Client.

13.5 Orice modificare solicitată de Client cu privire la opţiunile acestuia exprimate la Secţiunea "Acordul Clientului" din documentul CCP va fi prelucrată de către Vodafone în termen de maximum 7 zile de la data la care Clientul comunică modificarea către Vodafone.

14. RĂSPUNDEREA VODAFONE

14.1 Vodafone Romania furnizează servicii de comunicații electronice prin intermediul rețelei mobile și, având în vedere specificul rețelei de comunicații mobile, depune eforturi rezonabile pentru a asigura o calitate cât mai bună a Serviciilor.

14.2 Clientul are dreptul de a solicita despăgubiri / remedii conform Contractului, în următoarele situații:
a) Imposibilitatea furnizării Serviciilor ca urmare a unor deranjamente, precum și nerespectarea termenului de remediere a deranjamentelor pentru serviciile mobile de voce şi date (24 ore de la data primirii unei reclamații). Cazurile care pot duce la prelungirea acestui termen vizează situații care nu sunt în controlul Vodafone, incluzând dar fără a se limita la:
o Probleme de alimentare cu energie a site-urilor datorate avariilor in rețelele furnizorilor de energie;
o Probleme privind accesul la site-uri, cum ar fi restrictiile impuse de proprietarii locaţiilor unde sunt amplasate echipamentele de comunicații sau probleme cauzate de conditiile meteorologice;
o Situații meteo extreme, cazuri de forță majoră etc.
b) nerespectarea termenului de acces la serviciile de voce și internet mobil Vodafone (7 zile de la data contractării unei oferte),
c) nerespectarea termenului de soluţionare a reclamațiilor stabilit în cadrul Procedurii de soluţionare a reclamaţiilor utilizatorilor finali;
d) nerespectarea vitezei maxime estimate și promovate pentru serviciul de acces la internet mobil.
e) în cazul în care Vodafone nu reacționează corespunzător la un incident de securitate, o amenințare sau o vulnerabilitate;

14.3 Despăgubiri:
a) în cazul imposibilităţii de utilizare a serviciilor de voce și date mobile Vodafone din cauza unor defecţiuni în sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone, despăgubirile acordate se calculează proporţional cu taxa lunară de abonament şi perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii;
b) în cazul nerespectării termenului de activare a serviciilor sau a termenului de soluţionare a reclamaţiilor, taxa lunară de abonament va fi redusă proporţional cu numărul de zile cu care s-a depăşit termenul asumat în Contract
c) în cazul nerespectării vitezei maxime estimate și promovate pentru serviciul de acces la internet mobil sau a vitezei aferente pentru serviciul de internet fix, despăgubirile / remediile se vor calcula conform art. 2.8.2 din prezentul document.
d) în cazul în care Vodafone nu reacționează corespunzător la un incident de securitate, o amenințare sau o vulnerabilitate, despăgubirile acordate se calculează proporțional cu taxa lunară de abonament și perioada în care s-a constatat reacția necorespunzătoare la un incident de securitate, o amenințare sau o vulnerabilitate;
Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile calculat de la: a) data soluţionării deranjamentului / nefuncționalității serviciului; b) data expirarii termenului de răspuns la reclamație / sesizare; c) constatării unei diferențe semnificative / permamente sau repetate între viteza menționată în contract si cea măsurată de client conform art. 2.8.2 din prezentul document. d) data constatării reacției necorespunzătoare la un incident de securitate, o amenințare sau o vulnerabilitate; Despăgubirile vor fi evidențiate în factura / facturile următoare.
În ipotezele reglementate de prezentul articol, în cazul în care se constată culpa gravă și repetată a Vodafone în furnizarea Serviciilor, Clientul poate solicita rezilierea contractului, iar Vodafone este îndreptățită să solicite Clientului o suma reprezentând diferența dintre prețul de lista al respectivului Echipament Terminal și prețul promoțional achitat de Client.

14.4 Limitarea obligaţiei.
Obligaţiile Vodafone de a furniza Servicii Clientului se limitează la cele prevăzute în prezentul contract, excepţie făcând cazul în care există dispoziţii imperative și cerințe speciale prevăzute de legea română. Vodafone nu va fi răspunzător faţă de Client, utilizator sau terţe persoane pentru nicio daună, pierdere de profit, beneficii nerealizate, ratarea unor ocazii de afaceri sau alte pierderi suferite de aceștia, rezultate direct sau indirect din:
a) folosirea necorespunzătoare a Serviciilor și echipamentelor de comunicaţii,
b) nefuncţionarea Serviciilor Vodafone ca urmare a realizării unor lucrări programate de reparare sau întreținere a rețelei, existenței unor evenimente de forță majoră / caz fortuit; existenței unor evenimente meteo extreme, alte cauze care nu sunt în controlul Vodafone sau al terților contractanți ai Vodafone și/sau
c) utilizarea serviciilor Vodafone de către Clienți în scopul șicanării altor utilizatori de servicii de comunicații sau desfășurării unor activități ilicite / ilegale / imorale din acţiunea unor terţi.

14.5 Vodafone nu răspunde de calitatea, tipul sau gradul de acoperire a Serviciilor de Roaming, toate acestea depinzând de rețele și/sau sisteme de telecomunicatii ale partenerilor de roaming. Clientului îi revine obligația exclusivă de a verifica aceste informații cât și informațiile legate de tarifele practicate de Vodafone în roaming înainte de utilizarea Serviciilor de Roaming.

14.6 Clientul este singurul răspunzător pentru utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming atunci când acesta se află în zona de graniță a României. În vederea evitării costurilor involuntare, se recomandă Clientului să verifice rețeaua utilizată în momentul primirii sau inițierii serviciilor de comunicații de pe Echipamentul Terminal.

14.7 Utilizarea Serviciilor cu Valoare Adăugată presupune informarea prealabilă a Clientului și acceptarea condițiilor de furnizare a acestor Servicii. În cazul în care Clientul decide utilizarea Serviciilor de Conținut furnizate de partenerii Vodafone prin intermediul Rețelei Vodafone, Vodafone nu va răspunde pentru tarifele practicate de acesti furnizori, conținutul, modul de înregistrare și/sau publicitatea apelurilor sau a mesajelor legate de aceste Servicii cu Valoare Adăugată.

15. RĂSPUNDEREA CLIENTULUI

15.1 Conform prezentului contract, Clientul răspunde pentru:
a) neplata/întârzierea la plată a serviciilor prestate așa cum sunt descrise la art. 5 - Plata, art.6 -Întârzieri la efectuarea plăţii și art.10 - Efectele încetării contractului;
b) folosirea abuzivă, ori frauduloasă a Serviciilor Vodafone, contrar scopului și obiectului contractului, astfel cum este menţionat la art.11.
c) protejarea și păstrarea confidențialitării propriilor date cu caracter personal, a datelor de trafic și a altor date și informații confidențiale accesibile conform contractului / ale datelor și informațiilor accesibile în Contul MyVodafone prin utilizarea Parolei / ale datelor și informațiilor existente în Echipamentul Terminalul cu care se accesează și utilizează Serviciile Vodafone.
d) utilizarea Serviciilor Vodafone de terți (autorizați de Client sau neautorizați) cât și orice consecințe rezultate din utilizarea acestora de către Client sau terți (autorizați de Client sau neautorizați), în mod accidental sau intenționat.

15.2 Clientul este răspunzător cu citirea informărilor / notificări transmise de Vodafone prin diverse mijloace de informare (ex: SMS, email, contul MyVodafone sau poștă), accesarea link-urilor transmise prin intermediul mijloacelor de informare cât și pentru solicitarea unor detalii suplimentare prin contactarea serviciului gratuit de Relații cu Clienți sau în magazine, în cazul în care sunt necesare detalii suplimentare referitoare la informările transmise. Vodafone nu poate fi ținut răspunzător pentru situațiile în care aceste informări nu sunt primite sau accesate de către Client, pentru cauze care nu vizează culpa Vodafone, incluzând dar fără a se limita la: ignorarea mesajelor, lipsa spațiului de stocare în terminal, neaccesarea contului MyVodafone, utilizarea unei alte adrese de email fața de cea înregistrată în sistemele Vodafone sau o altă adresă de contact față de cea existentă în contract sau alte cauze care nu țin de culpa Vodafone.

16. CONFIDENŢIALITATE ŞI PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI A DATELOR DE TRAFIC

16.1. Vodafone asigură, în condiţiile legii și ale prezentului Contract, păstrarea confidenţialităţii datelor cu caracter personal ale Clientului și respectarea dreptului acestuia la protecţia vieţii private, în privinţa prelucrării datelor cu caracter personal ale Clientului.

16.2. Clientul rămâne răspunzător pentru protejarea și păstrarea confidențialității :
- protejarea și păstrarea confidențialitării propriilor date cu caracter personal, a datelorde trafic și a altor date și informații confidențiale accesibile conform contractului,
- datelor și informațiilor accesibile în Contul MyVodafone prin utilizarea Parolei
- datelor și informațiilor existente în Echipamentul Terminal cu care se accesează șiutilizează Serviciile Vodafone:

16.3. Clientul își asumă orice responsabilitate pentru transmiterea datelor cu caracter personal, a datelor de trafic sau a parolelor de acces către terți, accesarea datelor cu caracter personal, a datelor de trafic și a informațiilor confidențiale de către terți (autorizați de Client sau neautorizați) cât și orice consecințe rezultate din utilizarea acestora de către Client sau terți (autorizați de Client sau neautorizați), în mod accidental sau intenționat.
16.4. Datele de trafic și datele cu caracter personal sunt prelucrate de Vodafone conform legislației în vigoare. Toate informațiile cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și a datelor de trafic sunt prevăzute în documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal, parte integrantă a Contractului.

16.5. În funcție de tipul de produse și servicii achiziționate și/ sau utilizate, de modul în care au fost utilizate produsele și serviciile și, în general, de modul în care s-a interacționat cu Vodafone, categoriile de date cu caracter personal pe care le prelucrează Vodafone în calitate de operator de date cu caracter personal includ: date de identificare, date de contact, date de cont, date financiare, date privind solvabilitatea, date privind calificarea, date privind dispozitivul, date de pe dispozitiv, date de trafic, date de localizare, date privind managementul valorii clienților, date de navigare pe internet, date colectate de cookie-uri și tehnologii similare, date de autentificare, date privind relația cu clienții, date privind interacțiunea cu serviciile, date deduse, date privind starea de sănătate, date privind instalarea tehnică a produselor și serviciilor. Mai multe informații se găsesc în Politica de Confidențialitate a Vodafone.

Secţiunea 2 - Servicii Vodafone Suplimentare

17. CONTUL MYVODAFONE

17.1 În momentul primirii unei adrese de e-mail, Vodafone creează automat un cont MyVodafone, în condiţiile de mai jos. Clientul are posibilitatea să refuze crearea contului respectiv. Client înseamnă orice persoană fizică sau juridică care are unul sau mai multe contracte semnate cu Vodafone pentru furnizarea de servicii post-plătite, de voce sau date mobile, şi/sau orice persoană care foloseşte efectiv serviciile Vodafone fără a avea o relaţie contractuală cu Vodafone. Reprezentanţii legali ai Abonatului persoană juridică vor asigura utilizarea Serviciului de către un Administrator autorizat de reprezentanţii respectivi să reprezinte Clientul în toate operaţiunile efectuate cu Vodafone prin intermediul Serviciului.
Abonatul se consideră obligat şi responsabil de utilizarea Serviciului de către Administratorul numit în acest scop. Orice referire de mai jos la Abonat se consideră ca fiind referiri la Administrator, dacă referirile vizează exploatarea şi utilizarea Serviciului, şi numai dacă Abonatul este persoană juridică.

17.2 Descrierea Serviciului
17.2.1. Serviciul permite Clientului accesul Internet la informaţii privitoare la serviciile deja cumpărate de la Vodafone, inclusiv, dar nu limitat la informaţii despre Client sau vizualizarea soldului.
Clientul are posibilitatea de a opta online pentru cumpărarea de servicii sau pentru modificarea serviciilor/opţiunilor deja contractate. De asemenea, Clientul poate cumpăra produse şi servicii prin intermediul Magazinului Online Vodafone. Tranzacţiile efectuate prin Online Shop depind de acceptarea înainte de efectuarea tranzacţiei a Clauzelor şi Condiţiilor de furnizare a acestui serviciu.
17.2.2. Vodafone va pune la dispoziţie Serviciul doar la adresa de internet www.vodafone.ro.
Serviciile pot fi accesate doar printr-un link internet şi cu ajutorul unui program de navigare pe internet.
Cerinţele tehnice de bază pentru furnizarea corespunzătoare a Serviciului includ un PC echipat cu conexiune internet şi cu unul din următoarele softuri de navigare: Microsoft Internet Explorer (versiunea 6.0 sau 7.0), Firefox (versiunea 1.5 sau 2.0), Opera (versiunea 9.25) sau Safari (versiunea 3.11).
17.2.3. Clientul poate primi un mesaj e-mail cu menţionarea link-ului de acces şi îşi poate activa contul. Separat, Vodafone va trimite parola iniţială prin SMS. Clientul îşi va activa contul cât mai repede posibil.

17.3 Detalii personale. Drepturile şi obligaţiile pe care Clientul şi le asumă prin înregistrarea sa pe acest site nu se cesionează altor persoane. În caz contrar, Clientul consimte explicit prin prezentul document ca Vodafone să-i închidă contul imediat. Clientul confirmă aici că Administratorul are posibilitatea să vizualizeze toate datele personale ale abonaţilor.

17.4 Drepturile şi obligaţiile Vodafone
17.4.1. Vodafone nu răspunde de securitatea comunicaţiilor şi de integritatea informaţiilor de pe Internet.
17.4.2. Vodafone îşi rezervă dreptul să şteargă sau să modifice oricare din informaţiile introduse de Client pe paginile Serviciului, care ar putea cauza nefuncţionarea acestuia.
17.4.3. Vodafone poate decide în orice moment să suspende, să modifice sau să întrerupă imediat furnizarea Serviciului, fără preaviz, cu scopul de a efectua lucrări de reparaţii şi întreţinere, de a îmbunătăţi calitatea Serviciului, sau în alte scopuri.
17.4.4. Schimbarea planului tarifar se acceptă cu condiţia respectării condiţiilor din oferta de abonament. Opţiunile sunt specifice fiecărui plan tarifar; dacă planul tarifar se schimbă, opţiunea activă la data respectivă nu mai poate fi păstrată. Numai opţiunile corespunzătoare noului plan tarifar pot fi activate.

17.5 Drepturile şi obligaţiile Clientului

17.5.1. Prin accesarea contului Clientului şi utilizarea parolei sale personale, Clientul îşi asumă întreaga răspundere pentru toate acţiunile decurgând din utilizarea detaliilor contului său. Vodafone îşi declină orice răspundere pentru eventualele erori apărute din neglijenţa utilizatorului legată de protejarea securităţii şi confidenţialităţii contului şi parolei de utilizator. La înregistrarea contului său, Clientul îşi asumă obligaţia de a furniza Vodafone numele şi adresa sa reale, precum şi orice alte informaţii utile.

17.5.2. Prin acceptarea acestui Contract, Clientul se obligă să folosească Serviciul conform scopului şi funcţiunilor acestuia. Clientul se obligă să protejeze confidenţialitatea informaţiilor de accesare a Serviciului, fiind unicul răspunzător de toate consecinţele dezvăluirii acestor informaţii unor altor persoane, fie intenţionat, fie din neglijenţă sau nepăsare.

17.5.3. Clientul este de acord să nu utilizeze Serviciul pentru a desfăşura acţiuni frauduloase, ilegale sau vătămătoare sau abuzive şi să nu-l folosească de o manieră care ar putea cauza daune sau riscuri organizaţiei, reputaţiei şi personalului Clientului şi/sau proprietăţilor Vodafone sau ale terţilor (persoane fizice sau juridice).

17.5.4. Clientul este singurul răspunzător de utilizarea Serviciului şi de toate consecinţele decurgând din această utilizare, prin introducerea numelui şi parolei sale, chiar dacă Serviciul este utilizat de o altă persoană care introduce numele şi parola Clientului, dacă persoana respectivă a intrat în posesia informaţiilor personale de înregistrare ale Clientului ca urmare a intenţiei, neglijenţei sau nepăsării Clientului.

17.5.5. Clientul se obligă să păstreze confidenţialitatea numelui şi parolei de utilizator şi să notifice imediat Vodafone ori de câte ori un terţ neautorizat, identificat sau neidentificat, utilizează sau ar putea eventual utiliza sau accesa Serviciul cu ajutorul informaţiilor personale de înregistrare ale Clientului.

17.5.6. Clientul se obligă să nu lase PC-ul nesupravegheat, după introducerea datelor sale de acces, pentru a preveni utilizarea Serviciului de către un terţ neautorizat în numele Clientului. Înainte de a pleca de la locul de muncă, Clientul se obligă să se deconecteze de la Serviciu.

17.5.7. Clientul înţelege că Vodafone nu poate garanta disponibilitatea şi acceptarea niciunui nume de utilizator solicitat de Client în scopul înregistrării.

17.5.8 Clientul se va asigura că toate instrucţiunile sau acţiunile date/întreprinse prin intermediul Serviciului sunt corecte şi complete. În caz contrar, Vodafone nu răspunde de erorile care pot apărea ca urmare a nerespectării de către Client a prezentului alineat.

17.5.9. Clientul autorizează Vodafone să acţioneze pe baza instrucţiunilor date de Client prin accesarea Serviciului utilizând numele şi parola sa de utilizator, chiar şi dacă instrucţiunile respective contrazic la un moment dat alte instrucţiuni anterioare.

17.5.10. Clientul înţelege şi este de acord că o tranzacţie (ex. activarea unui serviciu nou) este posibil să nu urmeze imediat instrucţiunea dată. Astfel, Clientul înţelege că unele tranzacţii pot să dureze mai mult şi că anumite instrucţiuni pot fi procesate numai în timpul orelor normale de program (Luni-Vineri, de la 9:00 la 18:00), chiar dacă Serviciul este accesibil şi după acest interval orar. Clientul înţelege că, după transmiterea instrucţiunii către Vodafone, retransmiterea unei instrucţiuni identice nu poate fi acceptată înainte de rezolvarea într-un fel sau altul a instrucţiunilor anterioare.

17.5.11. Clientul răspunde de toate erorile rezultate din pierderile materiale, dacă sunt cauzate intenţionat, din neglijenţa sau nepăsarea Clientului, cum ar fi facilitatea tranzacţiilor autorizate sau încercări de fraudare. În acest sens, Clientul trebuie să cunoască şi să respecte clauzele de securitate a accesului, stipulate în acest contract.

17.5.12. Clientul răspunde de: (1) cheltuielile suportate cu conectarea la reţeaua Vodafone, indiferent de fabricantul echipamentului de conectare; (2) de costul de achiziţie şi întreţinere a echipamentului necesar; (3) de utilizarea contului (conturilor) Clientului şi a numelui de utilizator şi de protejarea confidenţialităţii parolei Clientului.

17.5.13. Clientul va avea acces la Serviciu 24 de ore, 7 zile pe săptămână, exceptând perioadele dedicate întreţinerii şi reparaţiilor. Viteza de acces poate fi mai mică în orele de vârf, din cauza capacităţii de procesare limitată a sistemului informatic care suportă Serviciul. Clientul înţelege şi este de acord că un număr mai mare de abonaţi care folosesc Serviciul în acelaşi timp ar putea afecta negativ timpul de reacţie al Serviciului.

17.5.14. Clientul înţelege şi este de acord că informaţiile afişate prin intermediul Serviciului, referitoare la serviciile Vodafone ale Clientului, sunt doar orientative şi provizorii, şi că acestea nu pot face obiectul reclamaţiilor sau acţiunilor în justiţie, şi nu pot servi ca probe în proceduri judiciare.

17.5.15. Clientul înţelege şi este de acord că singurele informaţii care pot face obiectul reclamaţiilor sau al acţiunilor în justiţie sunt informaţiile referitoare la facturile emise de Vodafone pentru serviciile furnizate Clientului. Toate opţiunile Clientului, referitoare la cumpărarea de servicii noi sau extinderea serviciilor existente obligă Clientul şi nu pot fi denunţate de acesta, Clientul având obligaţia de a plăti costul serviciilor astfel cum apare pe factura emisă de Vodafone, factura putând fi vizualizată în format PDF.

17.5.16. Clientul confirmă că primul Client care accesează aplicaţia MyVodafone capătă calitatea de Administrator. Acest rol poate fi schimbat ulterior. Clientul va autoriza o persoană să acţioneze ca Administrator şi să reprezinte Clientul în relaţia cu Vodafone pe durata utilizării Serviciului. Orice operaţie efectuată de Administrator obligă Clientul şi atrage, după caz, răspunderea contractuală necondiţionată şi imediată sau răspunderea ex delicto a Clientului.

17.5.17. Clientul/Administratorul poate crea, în limitele permise de Serviciu, conturi de utilizator pentru fiecare serviciu Vodafone contractat de Client, cu scopul de a permite o separare virtuală şi o organizare internă a utilizării serviciilor Vodafone contractate de Client. Clientul poate administra aceste conturi, stabilind drepturile de accesare a serviciului pentru utilizatorii efectivi ai serviciilor Vodafone. Clientul rămâne în permanenţă, indiferent de maniera sa de administrare internă, unicul răspunzător de utilizarea Serviciului de către utilizatorii căruia Clientul le-a acordat dreptul de a accesa Serviciul.

17.5.18. Clientul înţelege că accesul la anumite funcţii ale Serviciilor poate fi restricţionat pe durata suspendării, indiferent din ce motiv, a furnizării către Client a serviciilor Vodafone.
17.5.19. Instrucţiunile referitoare la organizarea şi administrarea internă a contului Clientului fac parte integrantă din acest Contract. Dacă apar neconcordanţe între instrucţiuni şi corpul Contractului, dispoziţiile contractuale prevalează.
17.5.20. O opţiune poate fi activată în orice moment pe perioada de facturare; opţiunile active trebuie păstrate active cel puţin un ciclu de facturare; cererea de dezactivare a unei opţiuni poate fi acceptată în orice moment pe perioada de facturare, dar procesarea ca atare a cererii se va efectua numai la factura următoare, în condiţiile stipulate mai sus. Dezactivarea serviciului Internaţional duce la dezactivarea opţiunii Apeluri Internaţionale.

17.6 Securitatea sistemului
17.6.1. Acest site este protejat împotriva pierderii, alterării sau folosirii abuzive a informaţiilor controlate de Vodafone.
17.6.2 Vodafone va lua toate măsurile pentru ca Clientul să utilizeze Serviciul în condiţii de maximă securitate şi confidenţialitate.
17.6.3 Pentru a evita riscul ca datele personale ale Clientului să fie accesate şi folosite abuziv de părţi terţe, Vodafone garantează securitatea sistemelor informatice.

17.7 Condiţii adiţionale de dezactivare a Contului MyVodafone
17.7.1. Fiecare parte are dreptul să dezactiveze serviciul MyVodafone.
17.7.2. Vodafone are dreptul să întrerupă furnizarea serviciului, fără notificare sau alte formalităţi, în oricare din următoarele cazuri:
(1) Clientul a transferat unui terţ Serviciile sau alte informaţii confidenţiale furnizate Clientului de către Vodafone;
(2) folosirea abuzivă de către Client a Serviciilor, astfel cum este definită la alin.11.4 de mai sus;
(3) în momentul în care Vodafone încetează să furnizeze serviciile Clientului în baza Contractului de Servicii principal.

17.8. Răspunderea Clientului
17.8.1. Clientul răspunde de toate acţiunile Clientului serviciului MyVodafone. Clientul confirmă aici că este responsabilitatea sa să pună la dispoziţia abonaţilor săi cartelele SIM.
17.8.2. Clientul răspunde de toate daunele directe şi indirecte, previzibile sau nu la data semnării acestui Contract, suferite de Vodafone, cauzate de neglijenţa Clientului, de utilizarea frauduloasă a Serviciului, de încălcarea obligaţiilor contractuale, sau de acte ilicite.
17.8.3. Prin accesarea contului MyVodafone şi folosirea parolei personale a acestuia, Clientul îşi asumă întreaga responsabilitate pentru toate acţiunile decurgând din utilizarea detaliilor contului. Vodafone îşi declină orice răspundere pentru erorile cauzate de neglijenţa Clientului în protejarea securităţii şi confidenţialităţii contului şi parolei de utilizator. La înregistrarea contului Clientului, Clientul îşi asumă obligaţia de a furniza numele şi adresa sa reale, precum şi alte informaţii utile.
17.8.4. Serviciile MyVodafone specificate mai sus se vor furniza printr-un sistem informatic cu acces restricţionat. Orice accesare a sistemului cu ajutorul numelui de Client (identificator) şi a unei parole, altele decât cele alocate expres persoanei care procedează la accesare, sau accesarea sub orice formă a sistemului prin evitarea restricţiilor de acces, precum şi utilizarea sistemului în afara limitelor de autorizare se consideră contravenţii şi se pedepsesc conform legii comerţului electronic. Continuarea procedurii de accesare se consideră drept o acceptare explicită de către persoana care încearcă să acceseze a avertismentului de mai sus şi a consecinţelor încălcării acestuia.

18. SERVICIUL DE ÎNREGISTRARE, GĂZDUIRE DE DOMENII ŞI E-MAIL

18.1 Detalii generale privind utilizarea Serviciului Vodafone furnizează Serviciul de înregistrare, găzduire de domenii şi e-mail (numite în continuare serviciile Vodafone), în conformitate cu clauzele ce se găsesc la adresa https://admin.mydomain.ro Parametrii tipici pentru Serviciile de găzduire web și e-mail standard şi profesional vor beneficia de o disponibilitate de 99.9% a platformelor. Vodafone se obligă să monitorizeze permanent serviciile Clientului şi să asigure un Program de asistenţă tehnică, 7 zile pe săptămână în intervalul orar luni-vineri 8:00-22:00, sâmbătă-duminică 8:00-18:00.
În cazul în care Clientul se confruntă cu o Defecţiune a Serviciilor, acesta va anunţa Vodafone printr-un apel la numerele de telefon *222 (pentru utilizatori) sau *221 (pentru titularul de cont) disponibile în intervalul orar mai sus menţionat. Reclamaţia va fi înregistrată sub forma unui Tichet, al cărui număr de identificare va fi transmis Clientului şi va servi la urmărirea cererii respective până la rezolvarea definitivă. Un Tichet va putea fi închis numai cu acordul şi confirmarea Clientului (telefon, fax sau e-mail).
Clientul declară că i s-au pus la dispoziţie, a citit şi a înţeles complet clauzele de utilizare ale serviciilor de înregistrare de domenii şi găzduire web prestate de Vodafone cu care este de acord. Aceste termene de utilizare se află şi la adresa https://admin.mydomain.ro.

18.2 Dezactivarea Serviciului
În cazul în care Clientul solicită încetarea contractului sau dezactivarea opţiunii, înainte de perioada minimă contractuală, Clientul este obligat la plata contravalorii abonamentului ales până la sfârșitul perioadei minime contractuale.

19. SERVICIUL DE IP STATIC PUBLIC

19.1 Detalii generale privind utilizarea Serviciului
Serviciul de IP Static Public alocat unui număr de telefon şi unei cartele SIM nu va putea fi migrat pe un alt număr de telefon, chiar şi în situaţia în care ambele numere sunt active pe contul aceluiaşi client. IP-urile statice alocate Clientului pe abonamentele de date de pe acelaşi cont pot fi IP-uri din range-uri diferite, în funcţie de alocarea dinamică din sistemele Vodafone. Vodafone nu va opera nicio modificare pentru a rezerva Clientului resurse IP din aceeaşi clasă.Clientul înţelege şi este de acord că securitatea conexiunilor de date utilizate de către abonamentele de date ce beneficieaza de serviciul IP Static Public către/dinspre spaţiul public este strict responsabilitatea sa. Vodafone România nu răspunde de securitatea acestor conexiuni sau de cea a informaţiilor disponibile şi utilizate de către respectivele conexiuni de date.Clientul se obligă să respecte regulile de utilizare ale Serviciului IP Static Public şi este de acord să nu utilizeze conexiunea de Internet şi IP-ul fix oferit de către Vodafone în scopuri ilicite/ilegale cum ar fi: spam, phishing, spoofing, flooding etc.
În cazul în care Clientul încalcă aceste reguli de utilizare, Vodafone îşi rezervă dreptul de a suspenda accesul Clientului la Serviciului IP Static Public pe perioadă nedeterminată (serviciul de bază conectare la Internet va fi oferit în continuare prin apn-ul internet.vodafone.ro). Această încălcare a regulilor de utilizare este asimilată utilizării abuzive în sensul din contract și va atrage consecinţele prevăzute în contract. Vodafone nu răspunde în faţa clientului dacă IP-ul utilizat de către acesta este listat în motoarele anti-spam din Internet ca fiind IP de la care s-au generat e-mail-uri tip "spam". În cazul în care IP-ul utilizat de către Client este listat în motoarele antispam din internet ca fiind o adresă IP de la care s-au generat e-mail-uri de tip "spam", Clientul îşi asumă perioadele de blocare pe care respectivele motoare anti-spam le vor aplica pentru IP-ul utilizat de către Client, Vodafone neavând nicio obligaţie de a interveni în deblocarea acestor restricţii.
Serviciul IP Static Public oferă acces la internet bidirecţional şi nerestricţionat, se pot realiza conexiuni atât dinspre utilizator către Internet cât şi în sens invers.
Pentru ca adresa IP Static Public să fie vizibilă în mediul internet, abonamentul de date care are alocată adresa IP statică trebuie să aibă activă o sesiune de conectare la Internet (GPRS/3G/HSDPA) realizată cu următorii parametri de conectare:
APN: ipfix.vodafone.ro
Nume de utilizator: ipfix.vodafone.ro Parolă: vodafone
19.2 Dezactivarea Serviciului
Clientul poate solicita oricând încetarea furnizării Serviciului IP Public Static, fără costuri suplimentare dar nu înainte de 30 zile calendaristice de la activarea serviciului.

20.TARIFE PENTRU TRAFICUL DE VOCE, SMS SI DATE INTERNATIONAL SI IN ROAMING

20.1. Apeluri si SMS-uri internationale
Pentru apelurile internationale tarifarea se realizeaza pe baza de pachete de minute in functie de grupa de tari unde se incadreaza destinatia apelata. Tariful se aplica de la primul minut pana la epuizarea pachetului de minute incluse. Dupa epuizarea unui pachet se activeaza automat un nou pachet de minute.
Pentru SMS-urile internationale se realizeaza pe baza unui pachet de 10 SMS la tariful de 1 EUR (TVA inclus), indiferent de destinatia internationala apelata. Tariful se aplica de la primul SMS transmis pana la epuizarea celor 10 SMS-uri. Dupa epuizarea unui pachet de 10 SMS-uri se activeaza automat un nou pachet de 10 SMS-uri.
Pentru destinatiile din interiorul Spatiului Economic European, se aplica automat tarifele reglementate.
Tarifarele alternative de mai jos se aplica doar in conditiile in care Clientul a optat in mod explicit in acest sens.

Grupa de tari	Destinatii asociate	Tarife voce EUR (TVA inclus)	Tarife SMS EUR (TVA inclus)	Tarife destinatii premium Euro (TVA inclus) detalii pe vodafone.ro/international
SEE	Austria,Belgia,Bulgaria, Cehia, Cipru,Croatia, Danemarca,Estonia, Franta,Finlanda, Germania, Grecia, Guadeloupe, Guiana Franceza, Irlanda, Islanda, Ungaria,Italia,Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Olanda,Malta, Martinica, Norvegia,Polonia,Portugalia Reunion-Mayotte, Slovacia, Slovenia, Spania,Suedia.	Tarif reglementat: 0,23 EUR/ minut sau Tarif alternativ: 1 EUR/ 30 minute	Tarif reglementat: 0,0714 EUR/ SMS sau Tarif alternativ: 1 EUR/ 10 SMS	0.23 EUR/ minut
Grupa 1	Canada, Elvetia, Israel, Statele Unite ale Americii, Gibraltar, Marea Britanie si Irlanda de Nord	1 EUR/ 30 minute	1 EUR/ 10 SMS	10 EUR/ minut
Grupa 2	Afghanistan, Africa de Sud, Andorra, Angola, Antigua and Barbuda, Arabia	1 EUR/ 10 minute	1 EUR/ 10 SMS	10 EUR/ minut

	Saudita, Argentina, Armenia, Aruba, Australia, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Bermuda, Bhutan, Bolivia, Botswana, Brazilia, Brunei, Cambodgia, Cayman Islands, Chile, China, Columbia, Costa Rica, Dominica, Dominican Republic, Ecuador, Egipt, El Salvador, Emiratele Arabe Unite, Etiopia, Faroe Islands, Filipine, French Guinea, Greenland, Guadaloupe, Guam, Guatemala, Guernsey, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Iran, Iraq, Japonia, Jordan, Kazakhstan, Kenya, Korea (south), Kuwait, Kyrgistan, Laos, Lebanon, Liechtenstein, Macau, Malaezia, Mauritius, Mexic, Mongolia, Namibia, Nepal, Netherlands Antilles, Noua Zeelanda, Nigeria, Pakistan, Palestina, Panama, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Qatar, Reunion Island, Singapore, Sri Lanka, St. Lucia, St. , Vincent, Siria, Tadjikistan, Taiwan, Tailanda, Turkmenistan, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam, Virgin British is., Yemen Arab Republic.			
Grupa 3	Albania, Algeria, Anguilla, Azerbaijan, Belarus, Belize, Benin, Bosnia-Herzegovina, Burkina-Faso, Camerun, Cape Verde Island, Central African Rep., Congo, Cote d'Ivoire, Djibouti, Equatorial Guinea, Estonia, Fiji, French Polynesia, Gabon, Georgia, Ghana, Guinea, Guinea-Bissau, Guyana, Haiti, Jamaica, Jersey, Lesotho, Liberia, Lybia, Malawi, Mali, Maroc, Moldova, Monaco, Muntenegru, Mozambique, Myanmar, New Caledonia, Nicaragua, Oman, Macedonia, Republic Democratic of Congo, Rusia, Rwanda, Senegal, Serbia, Sierra_Leone, Southern Sudan, St. Kitts - Nevis, Surinam, Tanzania, Timor Leste, Togolese Rep, Trinidad and Tobago, Turcia, Uganda, Ucraina, Zambia, Zimbabwe	1 EUR/ 5 minute	1 EUR/ 10 SMS	10 EUR/ minut
Grupa 4	Chad Republic, Cook Island, Cuba, Curacao, Falkland Island, Gambia, Madagascar, Maldives, Mauritania, Papua New Guinea, Seychelles, Solomon Is., Tunisia, Vanuatu	1 EUR/ 1 minut	1 EUR/ 10 SMS	10 EUR/ minut

20.2.Serviciul de roaming:

Roaming in Spatiul Economic European (SEE*):

Traficul intra SEE: se aplica tarifele și beneficiile naționale cuprinse în oferta / Planul Tarifar (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) pentru serviciile de voce, date și SMS, in limita politicii de utilizare rezonabila;
Traficul catre destinatii din afara SEE:

- 3 Euro/ min
- 1 Euro/ SMS

*Tarile SEE: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru,Croatia, Danemarca, Estonia, Franta, Finlanda, Germania, Grecia, Guadeloupe, Guiana Franceza, Irlanda, Islanda, Ungaria, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Olanda, Malta, Martinica, Norvegia, Polonia, Portugalia, Reunion-
Mayotte, Slovacia, Slovenia, Spania,Suedia.

Roaming in tari din afara Spatiului Economic European (SEE):

Pentru traficul de internet pe mobil si apleurile de voce primite si efectuate tarifarea se face pe baza de pachet. Tariful se aplica de la prima initiere a unei sesiuni de date respectiv apel voce pana la epuizarea pachetului. Dupa epuizarea unui pachet se activeaza automat unul nou.

Grupa de tari roaming non SEE	Destinatii asociate	Trafic Date pachet	Tarif voce pachet (minute efectuate/primite local si RO)	Tarif apel efectuat alte destinatii	Tarif SMS trimis
Grupa 1	Albania, Bosnia și Herțegovina, Canada, Egipt, Gibraltar, Guernsey, Insula Man, Israel, Jersey, Kosovo, Moldova, Monaco, Muntenegru, Macedonia de Nord, Serbia, Elveția, Turcia, Ucraina, Emiratele Arabe Unite, Regatul Unit al Marii Britanii și Irlanda de Nord, Statele Unite ale Americii	4GB / 18 EUR (TVA inclus)	30 min / 7 EUR (TVA inclus)	1 EUR/min (TVA inclus)	0.25 EUR/SMS (TVA inclus)
Grupa 2	Restul lumii *	3GB / 30 EUR (TVA inclus)	30 min / 15 EUR (TVA inclus)	2 EUR/min (TVA inclus)	0.50 EUR/SMS (TVA inclus)

*Cu exceptia tarilor din tabelul de mai jos:

	Apel efectuat (EUR/minut) Local	Apel efectuat (EUR /minut) Catre RO	Apel efectuat (EUR /minut) Internaţional SEE	Apel efectuat (EUR /minut) International non SEE	Apel primit EUR/ minut	SMS trimis EUR / SMS	Trafic Date EUR /MB
Republica Democrată Congo, Insulele Mariane de Nord, Yemen	1,19	1,90	2,38	2,38	1,01	0,48	9,52
Afganistan, Angola, Teritoriul Britanic al Oceanului Indian, Comore, Cuba, Insulele Falkland, Coreea (Republica Populară Democrată), Lesotho, Libia, Insulele Marshall, Micronezia (Statele Federate ale), Myanmar, Nauru, Nepal, Niue, Insula Norfolk, Palau , Ascensiunea Sfânta Elena și Tristan da Cunha, Saint Pierre și Miquelon, Somalia, Georgia de Sud și Insulele Sandwich de Sud, Sudan, Tokelau, Tuvalu, Wallis și Futuna, Zimbabwe	1,55	2,56	2,98	2,98	1,55	0,54	10,59
Belize, Bhutan, Burundi, Insulele Cook, Djibouti, Guineea Ecuatorială, Etiopia, Gambia, Groenlanda, Maldive, Mauritania, Namibia, Noua Caledonie, Sao Tome și Principe, Republica Arabă Siriană, Turkmenistan, Venezuela	5,95	5,95	7,14	3,57	5,95	1,19	17,85
Sateliti	5,95	5,95	7,14	7,14	5,95	1,19	17,85

Tarifele includ TVA.

21.PREVEDERI FINALE. SOLUTIONAREA RECLAMAŢIILOR

21.1 Soluţionare amiabilă
Orice neînţelegere în legătură cu executarea prezentului contract va fi rezolvată pe cale amiabilă între părţi (a se vedea Procedura de soluţionare a reclamaţiilor utilizatorilor finali).

21.2 Instanţa şi autoritatea de reglementare
Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul poate fi înaintat, de către Client, spre soluţionare instanţelor judecătorești competente. Totodata, Clientul poate opta pentru o metoda de solutionare alternativa a disputei, ca de exemplu prin intermediul autorităţii de reglementare (ANCOM) sau a oficiilor de protectie a consumatorilor din tara (http://www.anpc.gov.ro/) sau prin intermediul platformei S.O.L. (https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show).

21.3 Regula de precedenţă
Dată fiind monitorizarea centralizată a contractelor cu ajutorul unei aplicaţii soft care permite facturarea şi înregistrarea clienţilor cu contracte multiple, şi pentru aprecierea unitară a raporturilor juridice existente între părţi, în cazul în care pe un cont sunt încheiate mai multe contracte, se aplică prevederile contractului celui mai recent încheiat între părţi.

A. Procedura de soluţionare a reclamaţiilor utilizatorilor finali
1. Reclamaţiile privind produsele şi serviciile de comunicaţii electronice furnizate de către Vodafone pot fi înaintate de către utilizatorii finali, persoane fizice sau juridice, în oricare din următoarele moduri:
a) telefonic, la numerele:
− 0372.022.222;
− *222 (de pe telefonul mobil);
b) prin fax, la numerele:
− 0372.021.413 pentru clienţii persoane fizice;
− 0372.021.475 pentru clienţii persoane juridice;
c) prin e-mail şi internet la adresele:
− persoane.fizice_ro@vodafone.com;
− https://www.vodafone.ro/asistenta/formular-contact.
d) prin poştă, adresate către Departamentul de Relaţii cu Clienţii al Vodafone România, Str. Barbu Vacarescu nr. 201, etaj 4, sector 2, Bucuresti, Romania, CP 020276;
e) prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone sau Departamentul de Relaţii cu Clienţii al Vodafone România, zilnic, în timpul orelor de program ale fiecărei locaţii.
A.1 Reclamaţiile trebuie să conţină numele şi datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum şi descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamaţie legată de serviciile şi/sau produsele comercializate de către Vodafone România, adresată în scris sau verbal, va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii acesteia de către Vodafone România, prin oricare din modurile de transmitere enumerate mai sus. Programul de lucru pentru primirea reclamaţiilor scrise este 9:00-18:00, de Luni până Vineri, cu excepţia zilelor legale nelucrătoare. Răspunsul la reclamaţiile clienţilor se va transmite în scris sau verbal, în funcţie de solicitarea acestora. Termenul de înregistrare a unei reclamații este de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii ei de către Vodafone.
A.2 Orice contestaţie a clientului legată de factura telefonică poate fi adresată verbal apelând Departamentul de Relaţii cu Clienţii sau în scris, în maxim 30 de zile de la data emiterii facturii. Fiecare contestaţie trebuie să cuprindă suma contestată şi apelurile şi/sau serviciile facturate/contestate. Obligaţia clientului de a plăti suma în discuţie este suspendată pe perioada soluţionării reclamației, clientul fiind obligat să achite diferenţa dintre suma facturată şi suma contestată în termenul specificat pe factură. În cazul în care contestaţia este respinsă, clientul are obligaţia de a plăti diferenţa neachitată în termen de 14 zile de la informarea clientului despre respingerea contestaţiei.
A.3 Reclamaţiile utilizatorilor finali ce au ca obiect deficienţele de funcţionare ale echipamentelor terminale de comunicaţii/accesorii, în perioada de garanţie, vor fi soluţionate în conformitate cu dispoziţiile legislaţiei în vigoare în materie şi/sau dispoziţiile certificatului de garanţie, în termen de 15 zile de la data predării acestora în punctul de colectare Vodafone.
A.4 Termenul de soluţionare a reclamaţiilor utilizatorilor finali ce au ca obiect deficienţele de funcţionare ale serviciului Internet Mobil este de maxim 30 de zile calendaristice (720 de ore) de la data primirii acestora de către Vodafone România. Reclamaţiile pot fi adresate în scris sau verbal. O reclamaţie privind un deranjament valid constă în raportarea unei întreruperi în furnizarea serviciului în spaţiu deschis şi atribuită reţelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparaţii.
A.5 În anumite cazuri, în funcţie de natura şi complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluţionare a reclamaţiilor se poate prelungi, în mod excepţional, cu o nouă perioadă de 30 de zile calendaristice, cu informarea prealabilă a clientului asupra acestei situaţii.
A.6 În cazul în care reclamaţia nu este soluţionată pe cale amiabilă, clientul are posibilitatea de a se adresa, în vederea soluţionării litigiului, către autoritatea de reglementare, respectiv către instanţa competentă, după caz.

B. Tipurile de servicii de asistenţă tehnică şi de servicii de relaţii cu clienţii oferite şi modalităţile prin care aceste servicii pot fi contactate
a) Relaţii cu clienţii, gratuit - ghid interactiv şi operator uman - *222 (program L-V 08:00 - 20:00, S-D 08:00 - 18:00, cu exceptia sarbatorilor legale)
b) Relaţii cu clienţii, operator uman - *555 apel taxabil cu 1.29 euro/apel, TVA inclus, indiferent de durata apelului
c) Relaţii cu clienţii pentru servicii de urgenţe (L-V 20:00 - 08:00, S-D 18:00 - 08:00, sarbatori legale) - *228
d) Relaţii cu clienţii pentru solicitari legate de plăţi, gratuit - *224
e) Relaţii cu clienţii pentru titulari firmă - *221
f) Asistenţă pe e-mail
g) Reclamaţii în scris prin poştă, prin fax sau prin formularul de asistenţăde pe pagina de internet www.vodafone.ro
h) Relații cu clienţii Persoane Fizice şi Juridice, apel gratuit, relaţii cu clienţii, servicii de date - ghid interactiv şi operator uman - *777
Prezentul document conţine:
Secţiunea I - Termenii şi Condiţiile Generale Pentru Persoane Fizice-Consumatori
Secţiunea II - Servicii Vodafone Suplimentare, punctul A - Procedura de soluţionarea reclamaţiilor utilizatorilor finali, punctul B - Tipurile de servicii de asistenţă tehnică și de servicii de relaţii cu clienţii oferite și modalităţile prin care aceste servicii pot fi contactate.
Anexa destinatii internationale
Documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal
Termenii şi Condiţiile Generale (TCG) Pentru Persoane Fizice publicate pe site-ul www.vodafone.ro pot fi accesate oricând de către Client, consultate şi printate, sunt arhivate electronic de către Vodafone şi fac proba raporturilor juridice dintre părţi.

Prezentul exemplar reprezintă originalul Termenilor şi Condiţiilor Generale şi este semnat pentru conformitate de către Manager Departament Juridic Vodafone România S.A.

_____
Manager Departament Juridic
S.C. Vodafone România S.A.