

Termenii și Condițiile Generale pentru Persoane Fizice – Consumatori

Cuprins

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

1. Obiectul contractului.....	2
2. Accesul la serviciile Vodafone.....	5
3. Telefonul și numărul de telefon al Clientului.....	8
4. Tarifele Vodafone.....	9
5. Plata.....	11
6. Întârzieri la efectuarea plății.....	12
7. Pierderea cartelei SIM.....	13
8. Cesiune.....	14
9. Încetarea contractului.....	14
10. Efectele încetării contractului.....	15
11. Abuzul și utilizarea inadecvată a produselor și serviciilor Vodafone.....	16
12. Forța majoră.....	17
13. Modificări.....	17
14. Răspunderea Vodafone.....	18
15. Răspunderea Clientului.....	19
16. Confidențialitate și Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal.....	19

Secțiunea 2 – Servicii Vodafone Suplimentare

17. Contul MyVodafone.....	21
18. Serviciul Vodafone Mobile Broadband.....	26
19. Serviciul Roaming pentru Vodafone Mobile Broadband.....	28
20. Serviciul BlackBerry Internet Vodafone.....	35
21. Serviciul Vodafone Zona Mea și Vodafone Acasă.....	35
22. Serviciul de înregistrare, găzduire de domenii și e-mail.....	36
23. Serviciul de IP Static Public.....	37
24. Prevederi finale.....	38

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

1. Obiectul contractului

1.1. Vodafone România S.A. („Vodafone”) cu sediul în București, Centrul Internațional CDG, Piața Charles de Gaulle nr. 15, sector 1, RO 8971726, J 40/9852/1996, capital social subscris și vărsat de 70.341.714,17 RON, înregistrată la nr. 17 și nr. 2191 în Registrul de evidență pentru prelucrarea datelor personale, va furniza Clientului servicii de comunicații electronice („Servicii”). Vodafone furnizează servicii de comunicații electronice 24 ore/zi, 7 zile/săptămână, într-o arie geografică denumită „aria de acoperire” (reviziile, reparațiile și întreținerile rețelei sunt suportate de Vodafone). Aria de acoperire diferă în funcție de tipul de serviciu oferit și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale, precum și de specificațiile tehnice ale rețelelor Vodafone și ale echipamentelor terminale folosite de Client. Vodafone va face publice și va comunica pe orice cale Clientului condițiile specifice de oferire a oricărui nou serviciu Vodafone la solicitarea activării unui asemenea nou serviciu de către Client.

1.1.1. Ambele părți declară că înțeleg să acționeze cu bună credință atât la încheierea contractului, cât și pe tot timpul executării sale.

Serviciile furnizate de Vodafone sunt:

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

1.3. Servicii de Date – Servicii de acces la Internet și transmisii de date pe telefonul mobil sau PC oferite de Vodafone România S.A. prin intermediul rețelei sale de comunicații mobile.

1.4. Serviciul de Roaming – Serviciul suplimentar care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de servicii de comunicații electronice, prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Vodafone România și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Vodafone România. Serviciul de roaming este activat automat în opțiunea standard, cu excepția serviciilor pentru transfer de date, a serviciilor de roaming contractate de persoanele juridice, precum și a cazurilor specificate la art. **2.2.** și **1.1.** din Termenii și Condițiile Generale (TCG). Serviciul de roaming poate fi activat/dezactivat sau reactivat la cererea Clientului prin apelarea la *100#, *142#, *222 sau accesarea MyVodafone. Vodafone

își rezervă dreptul de a solicita plata în avans a unei garanții pentru activarea serviciului. Informații privind lista actualizată a țărilor în care este posibilă folosirea acestui serviciu, precum și tarifele aplicabile, pot fi accesate de Client pe pagina de internet www.vodafone.ro/roaming. Vodafone nu răspunde de calitatea serviciilor de roaming puse la dispoziția Clientului de către partenerii săi din străinătate.

Extraoptiunile Vodafone Roaming Pro - voce roaming

1.4.1. Activarea extraoptiunii lunare Vodafone Roaming Pro

Dacă Clientul beneficiază deja de Serviciul de voce mobilă și are activat Serviciul de roaming, Clientul poate ulterior solicita activarea Extraoptiunilor Vodafone Roaming Pro, respectiv extraoptiunilor Vodafone Roaming 100 sau Vodafone Roaming 200.

1.4.2. Extraoptiunea Vodafone Roaming 100 este valabilă în Zona Principală și are incluse în cele 100 minute: minutele aferente apelurilor inițiate din această zonă, apelurilor primite în această zonă și SMS-urile trimise din această zonă (1 sms echivalent 1 minut). La depășirea minutelor incluse, în Zona Principală, se aplică tarifele de roaming standard sau Vodafone Passport, în funcție de opțiunea aleasă de client. În afara acestei zone, se aplică tarifele de roaming standard sau Vodafone Passport, în funcție de opțiunea activă. Detaliile zonelor și ale opțiunilor pe www.vodafone.ro la secțiunea Roaming.

1.4.3. Extraoptiunea Vodafone Roaming 200 este valabilă în Zona Principală și în Zona Extinsă și are incluse în cele 200 minute: minutele aferente apelurilor inițiate din aceste zone, apelurilor primite în aceste zone și SMS-urile trimise din aceste zone (1 sms echivalent 1 minut). La depășirea minutelor incluse se aplică tarifele standard sau Vodafone Passport, în funcție de opțiunea aleasă de Client. În afara acestor zone, se aplică tarifele standard sau tarifele Passport, în funcție de opțiunea activă. Detaliile zonelor și ale opțiunilor pe www.vodafone.ro la secțiunea Roaming.

În cazul în care Clientul solicită activarea extraoptiunilor lunare Vodafone Roaming 100 sau Vodafone Roaming 200, perioada minimă obligatorie în care extraoptiunea va rămâne activă este de 12 luni de la data activării.

1.4.4. Dezactivarea extraoptiunilor lunare de roaming

În cazul în care Clientul renunță la extraoptiunea lunară Vodafone Roaming Pro (Vodafone Roaming 100 sau Vodafone Roaming 200) sau provoacă rezilierea contractului de servicii Vodafone înainte de durata minimă obligatorie va plăti, cu titlu de despăgubire, contravaloarea extraoptiunii lunare Vodafone Roaming Pro (Vodafone Roaming 100 sau Vodafone Roaming 200) datorate pentru restul perioadei contractuale până la expirarea acesteia.

1.4.5. Dreptul Vodafone de a face modificări

Vodafone își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor din categoriile "Rețele Vodafone", "Rețele Partenere", "Zona Principală", "Zona Extinsă" și "Alte rețele", fără să anunțe în prealabil Clientul de aceste modificări. Lista actualizată a operatorilor de Roaming încadrați în categoriile "Rețele Vodafone", "Rețele Partenere", "Zona Principală", "Zona Extinsă" și "Alte rețele" poate fi verificată pe site-ul www.vodafone.ro la secțiunea Roaming.

1.5. Servicii cu Valoare Adăugată – reprezintă servicii oferite de Vodafone altele decât serviciile de bază (ex. e-mail, mesagerie vocală, portal, SMS, MMS).

1.6. Clientul se poate informa asupra unui nou serviciu achiziționat sau asupra ariei de acoperire, accesând pagina de internet www.vodafone.ro.

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

1.8. Registrul Abonaților. La momentul încheierii contractului sau oricând ulterior la cererea sa, Clientul poate solicita ca datele sale să fie disponibile pentru furnizorii de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților. Acordul Clientului cu privire la opțiunea sa de a include datele sale cu caracter personal în aceste baze de date, precum și indicarea datelor în cauză, face obiectul anexei „ACORDUL CLIENTULUI PENTRU ÎNSCRIEREA DATELOR PERSONALE ÎN REGISTRUL ABONAȚILOR”, parte integrantă din prezentul Contract.

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

2. Accesul la serviciile Vodafone

2.1. Clientul va avea acces la serviciile Vodafone în termen de maxim 7 (șapte) zile de la data semnării prezentului contract sau de la data alegerii oricărui nou serviciu, cu excepția cazului în care părțile, de comun acord, stabilesc altfel, după primirea de către Vodafone a documentației solicitate, a unor informații despre starea financiară și a depozitului de garanție, atunci când este cazul. Prin activare se înțelege accesul Clientului la serviciile Vodafone solicitate în baza prezentului contract. Prin activarea Serviciilor de voce, Clientul are acces la servicii de voce naționale și internaționale. Clientul poate solicita activarea/ dezactivarea unei opțiuni, telefonic, prin intermediul Departamentului de Relații cu Clienții.

Accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112

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

2.2. Garanții – Vodafone poate solicita Clientului în vederea activării, în baza informațiilor obținute din sistemul Preventel (sistem de evidență a Clienților cu datorii rezultate din achitarea cu întârziere/neachitarea facturilor emise pentru încasarea prețului Serviciilor prestate) sau în funcție de bonitatea Clientului, depunerea cu titlu de garanție sau plata în avans a unei sume care este de minim 5 ori valoarea abonamentului plătit de Client, în funcție de tipul de serviciu ales de Client. În situația Clienților care solicită activarea Serviciului roaming, a Clienților cu întârzieri repetate la plata serviciilor prestate, a Clienților cărora li s-a aplicat măsura suspendării serviciului pentru neplata facturii scadente, a Clienților cu reconectări după suspendări de neplată, a Clienților care deși au facturi neachitate/achitate cu întârziere/serviciul suspendat, solicită activarea altor cartele SIM, Vodafone poate solicita depunerea cu titlu de garanție sau plata în avans a unei sume echivalente cu valoarea medie a facturilor pe minimum ultimele 3 luni. Suma depusă cu titlu de garanție nu este purtătoare de dobândă și va fi returnată Clientului, la cererea sa, după un interval de minim 6 luni de la constituire, în cazul în care acesta face dovada credibilității sale prin efectuarea cu regularitate a plăților facturilor emise de Vodafone (minim ultimele 6 facturi anterioare datei la care se solicită returnarea sumei), dar nu mai târziu de 24 de luni de la constituire. Vodafone are dreptul să rețină din această garanție orice sume datorate de Client în baza prezentului contract. Din plata în avans se scad facturile ce se vor emite până la epuizarea sumei constituite ca plată în avans.

2.3. Limita de Credit. Serviciul prestat în avans reprezintă un credit acordat Clientului. În vederea garantării plății obligațiilor contractuale, limita de credit acordată Clientului, se stabilește în funcție de valoarea serviciilor consumate de Client în ultima lună, de

valoarea abonamentului și de bonitatea Clientului. Vodafone poate solicita Clientului în vederea activării sau la depășirea limitei de credit, în cazul unei utilizări intense a serviciilor Vodafone într-un interval de timp scurt (ore și/sau zile), fie depunerea unei sume cu titlu de garanție, fie plata în avans a serviciului prestat. Neplata sumelor specificate la art. 2.2. și art. 2.3. poate atrage după sine suspendarea serviciului prestat, cu notificarea prealabilă a Clientului prin apel direct sau SMS.

2.4. Reconectarea. Pentru a fi reconectat, după suspendarea din orice motiv, Clientul va trebui să plătească toate sumele datorate către Vodafone și neachitate la momentul solicitării reconectării, plus garanția/plata în avans stabilită la art. 2.2. Reconectarea nu dă dreptul la promoții (anterioare sau existente la momentul reconectării) și la beneficiile din programul de loialitate acumulate anterior deconectării. Contractul se va considera resemnat pe perioada minimă inițială și toate prevederile acestuia se aplică în mod corespunzător, cu excepția promoțiilor și a beneficiilor din programul de loialitate acumulate anterior deconectării.

2.5. Restricționare Acces – Vodafone își rezervă dreptul de a restricționa accesul la anumite numere naționale și/sau internaționale, în cazuri bine justificate, cum ar fi, de exemplu, dar nelimitat, apelarea numerelor cu tarif special/numere erotice/*222. Restricționarea se face întotdeauna cu notificarea în prealabil a Clientului. Tarifarea din rețeaua Vodafone pentru apelurile internaționale se face în funcție de țara și zona de tarifare din care face parte prefixul numărului de telefon pe care Clientul dorește să îl apeleze, informație disponibilă pe www.vodafone.ro.

2.6. Calitatea serviciilor – Potrivit licențelor de utilizare a frecvențelor radioelectrice, Vodafone România S.A. asigură următoarele standarde de calitate:

I. pentru serviciile 2G (GSM):

- a) serviciul va fi furnizat 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână;
- b) rata de blocare a apelurilor – pe calea radio – în ora de trafic maxim, nu va depăși 2%;
- c) procentul de întrerupere a apelurilor – pe calea radio – în ora de trafic maxim, nu va depăși 2%.

II. pentru serviciile 3G (UMTS):

- a) disponibilitatea rețelei este de minim 98% din timp;
- b) ratele de blocare a apelurilor în perioadele de trafic maxim nu va depăși 5% din timp.

III. pentru serviciile LTE: disponibilitatea rețelei este de minim 95% din timp.

În cazul în care Serviciile Vodafone nu vor putea fi folosite datorită unor defecțiuni în sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone România S.A., Clientul poate solicita despăgubiri în conformitate cu dispozițiile art. 1.4.1. de mai jos.

2.6.1. Nivelurile de calitate pentru serviciile de acces la Internet - Informații privind valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate ai serviciilor de acces la internet

și procedura privind măsurarea acestor parametri sunt puse la dispoziția Clientului online, la www.vodafone.ro. - parametrii de calitate.

Serviciul de Internet Mobil nu garantează o viteză minimă de acces, ci o viteză maximă ce depinde de caracteristicile rețelei Vodafone România S.A. (GSM sau GPRS) sau de echipament, după caz.

Performanța acestui serviciu este influențată de tipul de echipament folosit pentru transmisia de date (telefon), de poziția utilizatorului în aria de acoperire a celei și de gradul de încărcare a rețelei radio din zona respectivă în momentul utilizării serviciului.

Termenul de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de date în spațiu deschis (outdoor) este de cel mult 24 de ore de la data primirii reclamației cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Vodafone România, dar nelimitat la:

- a) Probleme de alimentare cu energie a site-urilor datorate avariilor în rețelele furnizorilor de energie;
- b) Probleme privind accesul la site-uri, cum ar fi restricțiile impuse de proprietarii locațiilor unde sunt amplasate echipamentele de comunicații;
- c) Probleme datorate unor deranjamente în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu rețeaua Vodafone;
- d) Probleme cauzate de interferențe și perturbații produse de alți operatori de comunicații electronice;
- e) Probleme de acoperire pe arii negarantate;
- f) Probleme cauzate de echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final sau utilizarea lor necorespunzătoare (inclusiv probleme de configurare);
- g) Probleme cauzate de forță majoră și caz fortuit, în condițiile legii (calamitate, război, drumuri închise sau impracticabile, etc.);
- h) Alte situații care nu pot fi controlate sau nu sunt în responsabilitatea Vodafone România S.A.

2.6.2. Procedurile de măsurare și gestionare a traficului

Traficul de voce în rețeaua Vodafone este măsurat și monitorizat zilnic pe baza statisticilor generate în nodurile de rețea. Dimensionarea se face pe baza formulelor specifice de trafic, asigurând ca la ore de trafic maxim probabilitatea de a nu trata un apel să fie sub 2%, atât pentru apeluri în interiorul rețelei, cât și cu partenerii de interconectare. Pentru traficul de date circuitele aferente sunt supradimensionate pentru a prelua vârfurile de trafic, inerente funcționării normale a rețelei. Pentru toate

serviciile oferite, limitele de încărcare ale nodurilor de rețea sunt stabilite pe baza criteriilor și standardelor telecom.

Traficul în rețeaua Vodafone este monitorizat zilnic, la nivel orar, pe toate nodurile de rețea, respectiv circuitele de interconectare ale acestora, în baza standardelor de calitate setate pentru fiecare serviciu în parte. Congestia de trafic poate apărea în cazul defecțiunilor în rețea sau a situațiilor de forță majoră, Vodafone având proceduri de remediere rapidă a defecțiunilor sau, pentru unele servicii, de rerutare a traficului către alte noduri/circuite ce pot prelua acest trafic suplimentar.

Vodafone are implementate proceduri de dimensionare și rutare a traficului în rețea, precum și proceduri operaționale de intervenție rapidă în cazul defecțiunilor.

Pentru serviciile de voce, Vodafone nu prioritizează apelurile în funcție de clase de clienți/tipuri de servicii oferite. În cazul serviciilor de date, serviciile sunt oferite cu clase de calitate diferite conform standardelor din industrie.

2.6.3. Metode și măsuri de asigurare a integrității rețelei și serviciilor Vodafone - Vodafone asigură securitatea și integritatea rețelei și serviciilor oferite prin următoarele metode și măsuri:

- a) Monitorizare permanentă a integrității fizice și a securității rețelei și intervenție în cazul în care este necesar;
- b) Aplicarea și actualizarea de măsuri de securitate care să asigure funcționarea normală a rețelei și serviciilor;
- c) Aplicarea măsurilor necesare pentru minimizarea impactului unor incidente de securitate, precum și analizarea cauzelor în vederea eliminării acestora și prevenirea apariției unor situații similare.

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

În cazul în care Clientul solicită încetarea sau portarea contractului pentru Serviciul de voce mobilă sau fixă pentru un număr ce are un astfel de Serviciu adițional activat, Serviciul adițional se va rezilia odată cu rezilierea sau portarea Serviciului de voce mobilă sau fixă. Pentru a beneficia în continuare de serviciul adițional, Clientul va avea posibilitatea de a muta gratuit acest serviciu pe alt număr al său. Pentru a se efectua această mutare, Clientul trebuie să solicite către Vodafone această modificare cel târziu la momentul închiderii sau portării serviciului de voce mobilă sau fixă.

3. Telefonul și numărul de telefon al Clientului

3.1. Pentru a avea acces la serviciile Vodafone GSM/UMTS/LTE, Clientul va folosi numai terminale compatibile Vodafone GSM, UMTS (de generația a 3-a), respectiv LTE.

3.2. În cazul în care Clientul folosește telefoane Mobile/terminale inteligente

(smartphone) (în cele ce urmează "Echipament") GSM/UMTS/LTE, altele decât cele comercializate de către Vodafone, Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru problemele de funcționare ale serviciilor Vodafone datorate Echipamentului utilizat. Vodafone nu răspunde pentru daune, oricare ar fi acestea, cu excepția cazului prevăzut la art. **1.4. pct. 1.4.1.**

Clientului îi va fi repartizat un număr de telefon. Acest număr va putea fi schimbat de Vodafone, pe baza unei notificări prealabile, în cazuri cu totul excepționale, respectiv rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea serviciului Vodafone.

3.3. Telefoanele comercializate de Vodafone sunt blocate în rețeaua Vodafone. Pentru telefoanele blocate în rețea, achiziționate cu abonament Vodafone se percepe o taxă de deblocare care diferă în funcție de momentul la care se face cererea de deblocare a telefonului (înainte de expirarea duratei minime contractuale sau după expirarea acesteia). Telefoanele se deblochează prin depunerea unei cereri într-unul din magazinele Vodafone, alături de un document care să justifice achiziționarea terminalului de la Vodafone România (de ex. Factură achiziție terminal).

Deblocarea unui telefon achiziționat cu abonament se poate efectua în service-ul autorizat Vodafone sau prin cod deblocare, contra taxei de:

- a) 52,08 EUR (TVA inclus) dacă se dorește deblocarea până la împlinirea a 12, respectiv 24 luni de la achiziționarea telefonului (perioada contractuală);
- b) 10,416 EUR (TVA inclus) dacă se dorește deblocarea după împlinirea a 12, respectiv 24 luni de la achiziționarea telefonului. Deblocarea terminalului se va efectua în maxim 15 zile lucrătoare de la solicitare dacă există resursele tehnice de deblocare.

Detalii privind costurile de deblocare precum și procedura de deblocare se regăsesc la adresa www.vodafone.ro.

Pentru telefoanele achiziționate independent de serviciile de comunicații Vodafone nu se percepe taxa de deblocare.

4. Tarifele Vodafone

4.1. Vodafone va oferi Clientului, Servicii cu aplicarea planului de tarife Vodafone. Vodafone își rezervă dreptul de a introduce oricând, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, taxe și tarife pentru oricare nou serviciu oferit Clientului. Serviciile de voce incluse în taxa lunară de abonament nu includ servicii internaționale de voce cu excepția cazului când acest lucru este menționat expres în oferta comercială.

Planul de tarife și modul de aplicare a acestora sunt prezentate în Clauzele Contractuale Principale (CCP). Planul tarifar lunar ales de către Client se menține pe o durată minimă a contractului și nu poate fi schimbat decât cu un alt plan tarifar lunar de o valoare mai mare disponibil în oferta națională la momentul solicitării clientului. În cazul în care clientul se află sub incidența perioadei minime contractuale pentru achiziționarea unui echipament la preț promoțional, planul tarifar nu poate fi

schimbat nici către un alt plan tarifar de valoare mai mare dacă acesta este de tip "fără telefon" sau de tip Red 25, Red 35, Red 44 sau Red 50. Tariful pentru serviciile de voce reprezintă contravaloarea convorbirilor inițiate și se calculează prin taxare la secundă cu excepția primului minut de convorbire care se taxează prin rotunjire la un minut.

Minut în rețea reprezintă un apel realizat către numerele de mobil și fix din rețeaua Vodafone.

Minut național reprezintă un apel realizat către orice rețea națională, rețea fixă sau mobilă națională, inclusiv Vodafone.

Minut internațional reprezintă un apel realizat către rețelele mobile sau fixe din afara României.

Minut în grup reprezintă un apel realizat între numerele de telefon care aparțin aceluiași client (factură unică, CNP unic) și care beneficiază de o ofertă de servicii dedicate care oferă acest beneficiu (minute în grup/ tarif special în grup).

4.2. Tarifele pentru serviciile Roaming vor fi facturate pe baza acordurilor de roaming încheiate de Vodafone cu partenerii săi (operatorii din străinătate) și comunicate de către aceștia la data emiterii facturii. Informații despre parteneri, tarife și taxarea apelurilor din roaming sunt disponibile pe www.vodafone.ro și în Magazinele Vodafone.

4.3. Clientul se obligă să plătească prețul serviciilor Vodafone furnizate incluzând tariful lunar, taxa de abonament pentru luna în curs precum și orice alte taxe necesare accesului la serviciile solicitate sau la schimbarea opțiunii inițiale pe parcursul executării contractului. Clientul se obligă să plătească prețul serviciilor adiționale de schimbare a SIM-ului, solicitarea facturii detaliate, transmiterea facturii pe CD, transmiterea duplicatului facturii, preț în vigoare la momentul la care solicită asemenea servicii.

4.4. Prețul serviciilor Vodafone este stabilit în EURO, la care se adaugă valoarea TVA aplicabilă la data facturării. Plata serviciilor se va efectua de către Client, în lei la cursul de schimb menționat pe factură, care reprezintă cursul de schimb al BNR valabil la data emiterii facturii. Sumele neplătite la termenul prevăzut în factură se vor plăti cu aplicarea condițiilor descrise la art. 6 din prezentul contract. Vodafone va putea modifica oricând prețul serviciilor Vodafone, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, făcând publice aceste modificări cu cel puțin 30 de zile înainte.

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

4.6. Apelurile către numere de interes general la nivel local sau național de forma

0219xxx, 02xy9xy (de exemplu, numere de taxi, centre de servicii medicale, servicii catering) se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraopțiuni.

4.7. SMS-ul se tarifează la transmiterea sa, indiferent dacă a fost sau nu recepționat de destinatar. Un SMS poate conține un număr de maxim 160 de caractere, iar în cazul în care se depășește acest număr de caractere se tarifează ca un SMS distinct.

5. Plata

5.1. Părțile convin ca factura să fie comunicată / disponibilă prin aplicația MyVodafone și valoarea facturii să fie comunicată prin e-mail Clientului. Clientul are dreptul să-și exprime opțiunea de a primi factura prin poștă, prin adresarea unei cereri către departamentul Relații Clientii.

5.2. Plata pentru serviciile Vodafone se face pe bază de factură emisă de Vodafone. Factura se emite pentru contul de client și include toate SIM-urile activate pentru același cont. În cazul în care Clientul solicită emiterea de facturi individualizate pentru SIM-urile activate pentru același cont, Clientul se obligă să plătească prețul de 3 Euro la care se adaugă TVA pentru fiecare factură individualizată solicitată.

5.3. Data plății se consideră data când Clientul efectuează plata. Plata facturii este considerată o obligație esențială a clientului.

5.4. Fiecare factură va conține informații despre perioada facturată. Pentru factura detaliată, Clientul se obligă să plătească taxa stabilită de Vodafone și disponibilă pe www.vodafone.ro. În prima lună de la activare, valoarea abonamentului și volumul de trafic inclus în ofertă vor fi proporționale cu numărul de zile rămas până la data de facturare. Prima factură va acoperi serviciile furnizate Clientului în perioada dintre data activării și prima zi a ciclului de facturare.

5.5. Clientul va plăti serviciile facturate la data scadenței stabilită în fiecare factură, sau în avans (în situațiile prevăzute la alin. **2.2.** și **2.3.**). Data scadenței înseamnă o perioadă de 14 zile de la data emiterii facturii. După expirarea acestei perioade, Clientul se află de drept în întârziere.

5.6. Modalități de plată a facturii

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

5.7. Comunicarea facturii

5.7.1. Comunicarea facturii în aplicația MyVodafone

5.7.1.1. Dacă documentația contractuală a Clientului stipulează că acesta s-a abonat la serviciul de factură electronică, Clientul nu va primi factura în formă fizică. Clientul își va putea vizualiza factura prin contul MyVodafone (www.vodafone.ro/myvodafone). Vodafone va emite Clientului o solicitare de plată lunară, pe care o va pune la dispoziția Clientului online, la www.vodafone.ro, iar Vodafone va anunța prin e-mail/SMS Clientul atunci când o nouă solicitare de plată este disponibilă.

5.7.1.2. 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.

5.7.1.3. Obligația de plată a Clientului este independentă de accesarea sau nu a contului. Chiar și dacă contul este inactiv, factura se consideră primită și suma facturată este datorată.

5.7.1.4. În fiecare lună Clientul va primi prin e-mail un rezumat al facturii sale. Accesul la internet nu face parte din acest Contract.

5.7.1.5. Clientul poate reveni la facturile pe suport de hârtie, în orice moment. Vodafone își rezervă dreptul de a introduce o taxă pentru facturile pe hârtie. Renunțarea la facturile electronice nu afectează contractul.

5.7.2. În cazul în care Clientul a optat pentru transmiterea facturii prin poștă, aceasta se va transmite prin poștă, la adresa specificată în contract. 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 primite prin poștă, ori pe baza informațiilor de plată transmise de Vodafone prin email sau SMS ori a informațiilor despre facturare postate pe contul Clientului MyVodafone.

5.7.3. Plăți online

5.7.3.1. În cazul plății cu cardul bancar, se vor folosi soluțiile online oferite de Netopia Sistem SRL. Dacă plata se face prin virament bancar, data plății este aceea la care contul Vodafone a fost alimentat cu suma de bani care a făcut obiectul plății.

6. Întârzieri la efectuarea plății

6.1. Pentru facturile neplătite la termen Clientul va plăti penalități de întârziere în decontare de 0,5%/zi, cu titlu de daune moratorii până la plata întregii sume.

Orice sumă neplatită la timp va fi plătită de Client în Lei, conform art. 4.4. de mai sus. Totalul penalităților de întârziere în decontare poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

6.2. Imputația plății. Conform înțelegerii părților plata făcută de către Client se va imputa astfel: mai întâi se va imputa plata asupra cheltuielilor, penalităților, dobânzilor, iar apoi asupra datoriilor scadente începând cu datoria cea mai veche.

6.3. Suspendarea Serviciului. Vodafone poate suspenda serviciul din motive imputabile Clientului, în următoarele situații exemplificative și nu limitative: în cazul în care Clientul nu plătește la termen suma facturată atât pentru Serviciile furnizate cât și pentru echipamentele achiziționate (telefoane, accesorii, centrale etc.); în situațiile specificate la art. 2.3. și art. 2.2. Suspendarea serviciului în baza motivelor arătate mai sus, se face întotdeauna cu anunțarea Clientului prin apel direct sau SMS, cu privire la suspendare și cu privire la data facturării, suma de plată și data scadenței.

Consecințele suspendării asupra celorlalte drepturi și obligații contractuale: imposibilitatea efectuării/primirii de apeluri, înregistrarea în Preventel, imposibilitatea achiziției de noi echipamente, activarea de noi servicii, transferarea contractului către un alt titular.

6.4. Pentru lipsa de credibilitate a Clientului, ca urmare a cazurilor de mai sus, Vodafone poate aplica suspendarea serviciului pentru toate cartelele SIM și Serviciile activate în contul aceluiași Client, chiar dacă întârzierea la plată a intervenit doar pentru o singură cartelă SIM, un singur echipament achiziționat (telefoane, accesorii, centrale etc.) sau doar pentru un singur Serviciu oferit de Vodafone.

7. Pierderea cartelei SIM

7.1. În cazul furtului cartelei SIM/telefonului, Clientul are obligația de a anunța de îndată Vodafone. Vodafone va restricționa imediat cartela SIM. Clientul are obligația de a face dovada plângerii la Poliție despre această situație, în termen de maxim 15 zile de la data furtului. Obligația Clientului de a plăti taxa lunară de abonament se suspendă pe o perioadă de maxim 30 zile de la data la care transmite Vodafone dovada plângerii la Poliție. Clientul se obligă să plătească toate taxele și tarifele aferente lunii/lunilor respective până la momentul notificării furtului cartelei SIM/telefonului precum și după expirarea perioadei de 30 zile.

7.2. În cazul pierderii cartelei SIM/telefonului, Clientul are obligația de a anunța de îndată Vodafone despre această situație. Vodafone va confirma primirea acestei informații și va restricționa imediat cartela SIM. În perioada în care cartela SIM este restricționată, obligația Clientului de a plăti taxa lunară de abonament nu se suspendă.

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

7.4. În situațiile de furt sau pierdere a cartelei SIM/telefonului, Clientul va putea beneficia de servicii după ce va solicita înlocuirea cartelei SIM. Informații privind înlocuirea cartelei SIM se regăsesc pe www.vodafone.ro și/sau în magazinele Vodafone.

8. Cesiune

(1) Vodafone are dreptul să transfere integral sau parțial drepturile sale de creanță izvorate din prezentul contract unei terțe părți.

(2) Clientul poate să transfere drepturile și obligațiile sale din prezentul Contract, exclusiv punctele de loialitate și oferta promoțională, numai cu acordul scris al Vodafone și numai prin semnarea contractului tip de cesiune pus la dispoziția Clienților de Vodafone. Cesiunea produce efecte atât între părți, cât și față de Vodafone numai după exprimarea în scris de către Vodafone a acordului asupra cesiunii. Acordul Vodafone în ceea ce privește cesiunea contractului este dat sub condiția rezolutorie constând în neplata ultimei facturi emise înainte de data transferului precum și a serviciilor utilizate de la data ultimei facturi și data transferului, netransmiterea documentației de către Clientul care preia și plata garanțiilor solicitate conform prezentului Contract, apariția unor date noi față de data acordului, referitoare la identitatea Părților sau a calității reprezentanților acestora precum și plata de către Clientul care preia, a facturilor proprii la zi, în cazul în care este Client existent. În cazul îndeplinirii condiției rezolutorii, atât acordul Vodafone cu privire la cesiune cât și contractul de cesiune vor fi lipsite de efecte retroactive. În consecință, Contractul cu Vodafone va continua cu cedentul.

(3) Cesiunea cu titlu oneros a oricărui dintre drepturile acordate prin Contract Clientului, sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de folosință a Abonamentului sau a altor drepturi rezultând din Contract se consideră Fraudă din partea Clientului.

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

9. Încetarea contractului

9.1. Clientul poate solicita încetarea prezentului contract printr-o notificare adresată Vodafone, cu 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea contractului. Notificarea trebuie să ia forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire. Contractul va fi reziliat în termen de 30 de zile de la primirea cererii scrise de reziliere. La încetarea contractului și dezactivarea cartelei SIM, Clientul se obligă să achite toate datoriile către Vodafone, precum și justa despăgubire prevăzută la articolul **10.3.**

pentru încetarea contractului înainte de termen în cazul în care a beneficiat de oferte promoționale.

9.2. Vodafone poate înceta prezentul contract din motive imputabile clientului cu o notificare scrisă adresată cu 15 zile înainte de data încetării, în următoarele cazuri:

(1) Clientul nu-și respectă în mod repetat obligația de plată a sumelor datorate;

(2) Pierderea credibilității Clientului în cazul întârzierilor repetate la plata facturilor;

(3) Clientul folosește în rețeaua GSM/UMTS/LTE telefoane mobile GSM/UMTS/LTE care nu sunt conforme cu prevederile legale privind introducerea pe piață, libera circulație și punerea în funcțiune pe teritoriul României a echipamentelor radio și a echipamentelor terminale de telecomunicații;

(4) Clientul revinde serviciile furnizate de Vodafone sau încalcă prevederile art.

1.1.1.

(5) Clientul folosește serviciile GSM/UMTS/LTE în mod abuziv, pentru șicanarea altor Clienți Vodafone, terțe persoane sau a angajaților Vodafone România S.A.;

(6) decesul Clientului;

(7) Clientul nu-și respectă obligațiile menționate la articolele **1.1, 2.2, 2.3, 5** din prezentul contract.

(8) Clientul nu transmite sau depune la Vodafone, în termen de 30 de zile de la data semnării contractului, documentele necesare încheierii contractului și/sau depozitul de garanție solicitate de către Vodafone;

(9) Dacă se constată ulterior că documentele prezentate în vederea încheierii contractului au fost expirate sau false;

(10) Utilizatorul efectiv nu are la cunoștință datele de identificare ale titularului de contract.

9.3. Încetarea contractului în cazurile enumerate la pct. **9.2** se va produce de plin drept, fără intervenția instanței judecătorești competente, fără drept la compensație sau despăgubiri.

10. Efectele încetării contractului

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

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

10.3. În cazul în care Clientul solicită încetarea prezentului contract înainte de durata minimă, acesta datorează o despăgubire egală cu valoarea prejudiciului cauzat. Prejudiciul cauzat se calculează pornind de la suma de 150 euro, durata minimă

contractuală și numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale și/sau prejudiciul corespunzător calculat potrivit prevederilor din prezentul Contract pentru fiecare cartelă SIM dezactivată, plătită în lei la cursul oficial de schimb BNR leu/euro de la data emiterii facturii.

10.4. În cazul în care Clientul a achiziționat la activare un pachet cu router wireless și telefon fix, valoarea prejudiciului cauzat pentru încetarea prezentului contract înainte de durata minimă se calculează pornind de la suma de 230 euro, durata minimă contractuală și numărul de luni rămase până la expirarea duratei contractuale, pentru fiecare cartelă SIM dezactivată, plătită în lei la cursul oficial de schimb BNR leu/euro de la data emiterii facturii.

10.5. În cazul în care Clientul a achiziționat la activare un telefon compatibil LTE subvenționat, valoarea prejudiciului cauzat pentru încetarea prezentului contract înainte de durata minimă se calculează pornind de la suma de 350 euro, durata minimă contractuală și numărul de luni rămase până la expirarea duratei contractuale pentru fiecare cartelă SIM dezactivată, plătită în lei la cursul oficial de schimb BNR leu/euro de la data emiterii facturii.

11. Abuzul și utilizarea inadecvată a produselor și serviciilor Vodafone

11.1. Serviciile Vodafone sunt destinate utilizării de către Client, în calitatea sa de utilizator final, pentru nevoi proprii și nu cu scopul de a obține profit. Utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Vodafone în vederea: intermedierei și/sau transferului de convorbiri telefonice și/sau date, în rețeaua Vodafone și/sau în alte rețele; testării unor echipamente; intermedierei și/sau transferului de convorbiri telefonice folosind ca mediu de propagare Internetul (VOIP); recomercializării serviciului Vodafone către terți furnizori este considerată o utilizare abuzivă și nu este permisă în baza prezentului contract.

Clientul se obligă să nu expedieze mesaje scrise, să nu inițieze apeluri sau să utilizeze date mobile cu ajutorul unor sisteme automate în orice alte scopuri care sunt contrare utilizării pentru nevoi proprii a serviciilor furnizate de către Vodafone Romania. Orice utilizare a serviciilor Vodafone Romania în alte scopuri decât efectuarea și primirea de apeluri/SMS/MMS/apeluri video directe între utilizatorii finali este strict interzisă.

În plus, pentru serviciile Vodafone oferite prin abonamentele nelimitate se consideră, de exemplu dar nelimitat la, utilizare abuzivă, dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- Traficul de voce către alți operatori depășește 60% din traficul total de voce efectuat;
- Traficul de Voce către alți operatori este de minim 3 ori mai mare decât traficul de Voce primit de la ceilalți operatori;
- Traficul de voce în rețea sau către alți operatori depășește 5000 min/lună facturată.

11.2. Utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Vodafone în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Clientului în calitate de utilizator final este permisă numai cu acordul expres prealabil și exprimat în scris al Vodafone și cu aplicarea tarifelor corespunzătoare unei asemenea utilizări.

11.3. Încălcarea de către Client a obligațiilor prevăzute la art. **11.1.** și/sau art. **11.2.**, constituie o fraudă, o încălcare a "bunelor practici" în domeniu și atrage de drept răspunderea indivizibilă a acestuia pentru toate contractele de servicii Vodafone și întreaga perioadă de utilizare, indiferent pentru care SIM a fost constatată fraudă. De la data constatării fraudei, Vodafone are dreptul de a: (1) retrage unilateral orice formă de discount; și/sau (2) suspenda/restricționa toate serviciile Vodafone; sau (3) rezilia toate contractele pentru serviciile Vodafone. Vodafone este îndreptățit, de asemenea, la plata unor despăgubiri în suma de 3.500 euro/lună de utilizare/SIM ce vor fi reținute automat de către Vodafone din orice sume plătite în avans de către Client, indiferent de contractul în baza căruia au fost plătite.

11.4. Orice încercare de accesare a datelor personale ale altui utilizator sau de modificare a conținutului secțiunii www.vodafone.ro/factura-si-servicii, sau de obstrucționare a funcționării normale a serverului care deservește acest site se consideră drept o încercare de utilizare frauduloasă a site-ului și duce la inițierea procedurii de cercetare penală împotriva persoanei (persoanelor) vinovate de astfel de faptă.

12. Forța majoră

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

13. Modificări

13.1. Vodafone își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract, informând de îndată Clientul despre aceste modificări. De asemenea, Clientul va fi informat de aceste modificări cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării.

13.2. În cazul modificării unilaterale a prezentului contract de către Vodafone, Clientul are dreptul de denunțare unilaterală a contractului, în baza unei notificări scrise, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri. Notificarea scrisă va fi trimisă

de Client, în termen de 30 zile de la primirea informațiilor de la Vodafone legate de modificarea unilaterală a contractului. Clientul trebuie să-și exercite cu bună-credință dreptul de denunțare unilaterală a contractului (de exemplu, Clientul nu poate denunța contractul fără plata de penalități sau despăgubiri în cazul în care modificările sunt în favoarea sa sau interesele sale economice nu sunt afectate). AAA

1 3. 3. Clientul se obligă să comunice de îndată Vodafone, în scris, orice modificare privind datele sale cu caracter personal, cum ar fi: numele, prenumele, adresa, BI/CI, CNP, precum și, în cazul persoanelor juridice/persoane fizice autorizate, a datelor cum ar fi: persoana responsabilă să semneze contractul Vodafone/acte adiționale de prelungire/activarea de noi servicii/transfer de responsabilitate/renunțare la abonamente sau la anumite servicii și statutul juridic după caz (inclusiv cesionări, transferuri, etc.), astfel încât acestea să fie exacte și actualizate. Aceste modificări devin opozabile Vodafone de la data comunicării. În caz contrar, Vodafone nu își asumă răspunderea pentru acte sau fapte realizate de persoane neîndreptățite să-i reprezinte pe Clienții Vodafone și nici pentru exactitatea datelor cu caracter personal/datelor neactualizate de către Client.

1 3. 4. Orice modificare a opțiunilor Clientului exprimată la Secțiunea "Acordul Clientului" va fi prelucrată de către Vodafone în termen de maximum 7 zile de la data la care Clientul comunică modificarea Vodafone.

14. Răspunderea Vodafone

1 4. 1. Indisponibilitatea Serviciului

În cazul în care Clientul nu va putea folosi serviciile Vodafone datorită unor defecțiuni în sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone, la solicitarea Clientului, taxa lunară de abonament va fi redusă proporțional cu perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii, cu titlu de despăgubiri. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare perioadei de nefuncționare. Cu excepția celor prevăzute mai sus, Vodafone nu răspunde pentru daune, oricare ar fi acestea, a căror existență Clientul ar pune-o pe seama nefuncționării serviciului telefonic.

1 4. 2. Limitarea obligației

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

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

1 4. 3. Vodafone nu răspunde de nicio daună directă sau indirectă cauzată Abonatului de indisponibilitatea sau de funcționarea defectuoasă a Serviciului.

Vodafone își declină orice răspundere pentru (1) erori cauzate de soft, defecțiuni de rețea, modificarea și/sau de securizarea oricăreia din informațiile care tranzitează alte sisteme decât sistemul Vodafone sau erori cauzate de defecțiuni în rețelele unor terți operatori; (2) utilizarea frauduloasă a rețelei de către Abonat, în sensul alineatului **1 1. 4.** de mai sus.

15. Răspunderea Clientului

1 5. 1. Clientul răspunde pentru:

- neplata/întârzierea la plată a serviciilor prestate așa cum sunt descrise la art. **5. 6.** și **10** din prezentul contract;

- folosirea abuzivă și inadecvată, frauduloasă a Serviciului, contrar scopului și obiectului contractului, astfel cum este menționat la art. **1. 1.**

16. Confidențialitate și Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal

1 6. 1. Vodafone asigură, în condițiile legii, păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale Clientului și respectarea dreptului acestuia la protecția vieții private, în privința prelucrării datelor cu caracter personal ale Clientului. Această obligație nu se aplică în cazul informațiilor dezvăluite deliberat de către Abonat unor părți terțe.

1 6. 2. Prelucrarea datelor cu caracter personal

Vodafone prelucrează datele personale ale Clientului, în temeiul legii, cu bună-credință, în scopuri legitime, pentru încheierea și executarea contractului de servicii Vodafone, respectiv pentru furnizarea serviciilor Vodafone și/sau a extraopțiunilor alese de către Client furnizate de terți parteneri prin intermediul Vodafone. Prelucrarea înseamnă utilizarea, stocarea, afișarea, copierea, transmiterea, interpretarea, editarea și/sau distribuirea de informații către servere locale și/sau internaționale. În conformitate cu dispozițiile legii privind protecția datelor personale, Clientul este de acord, explicit și fără echivoc, ca Vodafone să folosească datele cu caracter personal, pe care Clientul le furnizează la încheierea prezentului contract, pe teritoriul României, să le transfere în străinătate, către Vodafone Group Plc., către alți distribuitori și contractori locali și transfrontalieri cu care Vodafone este în relații contractuale, pentru realizarea obiectului acestui contract.

Clientul înțelege și este de acord că manifestarea dreptului său de opoziție este echivalent cu imposibilitatea prestării serviciului de către Vodafone. Mai exact, în momentul în care Vodafone primește cerere scrisă prin care Clientul se opune ca datele care-l vizează să facă obiectul unei prelucrări sau să fie transferate în străinătate ori dezvăluite către terțe părți, Vodafone este îndreptățit să înceteze a mai presta serviciul de comunicații electronice în baza prezentului contract.

Prin utilizarea serviciilor, Clientul își exprimă acordul ca datele sale de trafic și datele

de localizare să fie prelucrate de către Vodafone România și Vodafone Group Plc., în scopuri legate de furnizarea serviciilor de comunicații electronice, pe toată perioada contractuală. Refuzul Clientului față de prelucrarea acestor date echivalează cu imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice și exonerează Vodafone de orice răspundere în acest sens.

În cazul în care Clientul și-a dat consimțământul pentru primirea de comunicări comerciale, Vodafone, sau companiile Grupului Vodafone, va/vor utiliza datele cu caracter personal pe care clientul le furnizează Vodafone împreună cu alte informații, inclusiv date de localizare, orice date prelucrate într-o rețea de comunicații electronice, care indică poziția geografică a echipamentului terminal al utilizatorului unui serviciu de comunicații electronice destinat publicului, preferințele legate de utilizarea web-ului și preferințele de cumpărare ale clientului atât pe durata contractului cât și după expirarea acestuia, cu excepția cazului în care Clientul notifică Vodafone retragerea consimțământului dat.

1 6. 3. Drepturile persoanei vizate

- drepturile prevăzute de Legea 677/2001 și legea 506/2004, și anume:
- dreptul de acces la date - orice persoană vizată are dreptul de a obține, la cerere și în mod gratuit pentru o solicitare pe an, confirmarea faptului că datele care o privesc sunt sau nu prelucrate de operator;
- dreptul de intervenție asupra datelor - orice persoană vizată are dreptul de a solicita, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor a căror prelucrare nu este conformă legii, în special a datelor incomplete sau inexacte;
- dreptul de opoziție - persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, din motive întemeiate și legitime, ca datele care o vizează să facă obiectul unor prelucrări sau să fie dezvăluite unor terți;
- dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției, fără a aduce atingere posibilității de a se adresa cu plângere autorității de supraveghere în domeniu;
- dreptul de a merge în instanță și a cere daune pentru încălcarea drepturilor în baza Legii 677/2001;
- persoana în cauză poate cere, gratuit, în scris, în orice moment, ca datele sale personale să nu mai fie procesate,
- dreptul de a cere Vodafone să înceteze să mai trimită clientului comunicări comerciale și procesarea datelor de localizare, printr-o cerere formulată în scris și comunicată către Vodafone prin confirmare de primire sau sunând la Serviciul de Informații pentru clienți sau la nr. de telefon *567. Clientul va fi informat în legătură cu efectuarea schimbărilor în opțiunile sale privind datele sale personale, în termen de 15 zile de la data comunicării schimbărilor respective către Vodafone.

17. Contul MyVodafone

1 7. 1. În momentul primirii unei adrese de e-mail, Vodafone creează automat un cont MyVodafone, în condițiile de mai jos. Clientul are posibilitatea să refuze crearea contului respectiv.

Abonat înseamnă orice persoană fizică sau juridică care are unul sau mai multe contracte semnate cu Vodafone pentru furnizarea de servicii de Postpaid, voce sau date mobile, și/sau orice persoană care folosește efectiv serviciile Vodafone fără a avea o relație contractuală cu Vodafone.

Reprezentanții legali ai Abonatului persoană juridică vor asigura utilizarea Serviciului de către un Administrator autorizat de reprezentanții respectivi să reprezinte Clientul în toate operațiunile efectuate cu Vodafone prin intermediul Serviciului. Abonatul se consideră obligat și responsabil de utilizarea Serviciului de către Administratorul numit în acest scop. Orice referire de mai jos la Abonat se consideră ca fiind referiri la Administrator, dacă referirile vizează exploatarea și utilizarea Serviciului, și numai dacă Abonatul este persoană juridică.

1 7. 2. Descrierea Serviciului

1 7. 2. 1. Serviciul permite Abonatului accesul Internet la informații privitoare la serviciile deja cumpărate de la Vodafone, inclusiv, dar nu limitat la informații despre Abonat sau vizualizarea soldului. Abonatul are posibilitatea de a opta online pentru cumpărarea de servicii sau pentru modificarea serviciilor/opțiunilor deja contractate. De asemenea, Abonatul poate cumpăra produse și servicii prin intermediul Magazinului Online Vodafone. Tranzacțiile efectuate prin Online Shop depind de acceptarea înainte de efectuarea tranzacției a Clauzelor și Condițiilor de furnizare a acestui serviciu.

1 7. 2. 2. Vodafone va pune la dispoziție Serviciul doar la adresa de internet www.vodafone.ro. Serviciile pot fi accesate doar printr-un link internet și cu ajutorul unui program de navigare pe internet. Cerințele tehnice de bază pentru furnizarea corespunzătoare a Serviciului includ un PC echipat cu conexiune internet și cu unul din următoarele softuri de navigare: Microsoft Internet Explorer (versiunea 6.0 sau 7.0), Firefox (versiunea 1.5 sau 2.0), Opera (versiunea 9.25) sau Safari (versiunea 3.11).

1 7. 2. 3. Clientul poate primi un mesaj e-mail cu menționarea link-ului de acces și își poate activa contul. Separat, Vodafone va trimite parola inițială prin SMS. Clientul își va activa contul cât mai repede posibil.

1 7. 3. Detalii personale

Drepturile și obligațiile pe care Clientul și le asumă prin înregistrarea sa pe acest site nu se cesionează altor persoane. În caz contrar, Abonatul consimte explicit prin prezentul document ca Vodafone să-i închidă contul imediat.

Clientul confirmă aici că Administratorul are posibilitatea să vizualizeze toate datele personale ale abonaților.

1 7. 4. Drepturile și obligațiile Vodafone

1 7. 4. 1. Vodafone nu răspunde de securitatea comunicațiilor și de integritatea informațiilor de pe Internet.

1 7. 4. 2. Vodafone își rezervă dreptul să șteargă sau să modifice oricare din informațiile introduse de Abonat pe paginile Serviciului, care ar putea cauza nefuncționarea acestuia.

1 7. 4. 3. Vodafone poate decide în orice moment să suspende, să modifice sau să întrerupă imediat furnizarea Serviciului, fără preaviz, cu scopul de a efectua lucrări de reparații și întreținere, de a îmbunătăți calitatea Serviciului, sau în alte scopuri.

1 7. 4. 4. Schimbarea planului tarifar se acceptă cu condiția respectării condițiilor din oferta de abonament. Opțiunile sunt specifice fiecărui plan tarifar; dacă planul tarifar se schimbă, opțiunea activă la data respectivă nu mai poate fi păstrată. Numai opțiunile corespunzătoare noului plan tarifar pot fi activate.

1 7. 5. Drepturile și obligațiile Abonatului

1 7. 5. 1. Prin accesarea contului Clientului și utilizarea parolei sale personale, Clientul își asumă întreaga răspundere pentru toate acțiunile decurgând din utilizarea detaliilor contului său. Vodafone își declină orice răspundere pentru eventualele erori apărute din neglijența utilizatorului legată de protejarea securității și confidențialității contului și parolei de utilizator. La înregistrarea contului său, Clientul își asumă obligația de a furniza Vodafone numele și adresa sa reale, precum și orice alte informații utile.

1 7. 5. 2. Prin acceptarea acestui Contract, Abonatul se obligă să folosească Serviciul conform scopului și funcțiilor acestuia. Abonatul se obligă să protejeze confidențialitatea informațiilor de accesare a Serviciului, fiind unicul răspunzător de toate consecințele dezvăluirii acestor informații unor altor persoane, fie intenționat, fie din neglijență sau nepăsare.

1 7. 5. 3. Abonatul este de acord să nu utilizeze Serviciul pentru a desfășura acțiuni frauduloase, ilegale sau vătămătoare sau abuzive și să nu-l folosească de o manieră care ar putea cauza daune sau riscuri organizației, reputației și personalului Abonatului

și/sau proprietăților Vodafone sau ale terților (persoane fizice sau juridice).

1 7. 5. 4. Abonatul este singurul răspunzător de utilizarea Serviciului și de toate consecințele decurgând din această utilizare, prin introducerea numelui și parolei sale, chiar dacă Serviciul este utilizat de o altă persoană care introduce numele și parola Abonatului, dacă persoana respectivă a intrat în posesia informațiilor personale de înregistrare ale Abonatului ca urmare a intenției, neglijenței sau nepăsării Abonatului.

1 7. 5. 5. Abonatul se obligă să păstreze confidențialitatea numelui și parolei de utilizator și să notifice imediat Vodafone ori de câte ori un terț neautorizat, identificat sau neidentificat, utilizează sau ar putea eventual utiliza sau accesa Serviciul cu ajutorul informațiilor personale de înregistrare ale Abonatului.

1 7. 5. 6. Abonatul se obligă să nu lase PC-ul nesupravegheat, după introducerea datelor sale de acces, pentru a preveni utilizarea Serviciului de către un terț neautorizat în numele Abonatului. Înainte de a pleca de la locul de muncă, Abonatul se obligă să se deconecteze de la Serviciu.

1 7. 5. 7. Abonatul înțelege că Vodafone nu poate garanta disponibilitatea și acceptarea niciunui nume de utilizator solicitat de Abonat în scopul înregistrării.

1 7. 5. 8. Abonatul se va asigura că toate instrucțiunile sau acțiunile date/întreprinse prin intermediul Serviciului sunt corecte și complete. În caz contrar, Vodafone nu răspunde de erorile care pot apărea ca urmare a nerespectării de către Abonat a prezentului alineat.

1 7. 5. 9. Abonatul autorizează Vodafone să acționeze pe baza instrucțiunilor date de Abonat prin accesarea Serviciului utilizând numele și parola sa de utilizator, chiar și dacă instrucțiunile respective contrazic la un moment dat alte instrucțiuni anterioare.

1 7. 5. 10. Abonatul înțelege și este de acord că o tranzacție (ex. activarea unui serviciu nou) este posibil să nu urmeze imediat instrucțiunea dată. Astfel, Abonatul înțelege că unele tranzacții pot să dureze mai mult și că anumite instrucțiuni pot fi procesate numai în timpul orelor normale de program (Luni-Vineri, de la 9:00 la 18:00), chiar dacă Serviciul este accesibil și după acest interval orar. Abonatul înțelege că, după transmiterea instrucțiunii către Vodafone, retransmiterea unei instrucțiuni identice nu poate fi acceptată înainte de rezolvarea într-un fel sau altul a instrucțiunilor anterioare.

1 7. 5. 11. Abonatul răspunde de toate erorile rezultate din pierderile materiale, dacă sunt cauzate intenționat, din neglijența sau nepăsarea Abonatului, cum ar fi facilitarea tranzacțiilor autorizate sau încercări de fraudare. În acest sens, Abonatul trebuie să cunoască și să respecte clauzele de securitate a accesului, stipulate în acest contract.

17.5.12. Abonatul răspunde de: (1) cheltuielile suportate cu conectarea la rețeaua Vodafone, indiferent de fabricantul echipamentului de conectare; (2) de costul de achiziție și întreținere a echipamentului necesar; (3) de utilizarea contului (conturilor) Abonatului și a numelui de utilizator și de protejarea confidențialității parolei Abonatului.

17.5.13. Abonatul va avea acces la Serviciu 24 de ore, 7 zile pe săptămână, exceptând perioadele dedicate întreținerii și reparațiilor. Viteza de acces poate fi mai mică în orele de vârf, din cauza capacității de procesare limitată a sistemului informatic care suportă Serviciul. Abonatul înțelege și este de acord că un număr mai mare de abonați care folosesc Serviciul în același timp ar putea afecta negativ timpul de reacție al Serviciului.

17.5.14. Abonatul înțelege și este de acord că informațiile afișate prin intermediul Serviciului, referitoare la serviciile Vodafone ale Abonatului, sunt doar orientative și provizorii, și că acestea nu pot face obiectul reclamațiilor sau acțiunilor în justiție, și nu pot servi ca probe în proceduri judiciare.

17.5.15. Abonatul înțelege și este de acord că singurele informații care pot face obiectul reclamațiilor sau al acțiunilor în justiție sunt informațiile referitoare la facturile emise de Vodafone pentru serviciile furnizate Abonatului. Toate opțiunile Abonatului, referitoare la cumpărarea de servicii noi sau extinderea serviciilor existente obligă Abonatul și nu pot fi denunțate de acesta, Abonatul având obligația de a plăti costul serviciilor astfel cum apare pe factura emisă de Vodafone, factura putând fi vizualizată în format PDF.

17.5.16. Clientul confirmă că primul Abonat care accesează aplicația MyVodafone capătă calitatea de Administrator. Acest rol poate fi schimbat ulterior. Abonatul va autoriza o persoană să acționeze ca Administrator și să reprezinte Abonatul în relația cu Vodafone pe durata utilizării Serviciului. Orice operație efectuată de Administrator obligă Abonatul și atrage, după caz, răspunderea contractuală necondiționată și imediată sau răspunderea ex delicto a Abonatului.

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

17.5.18. Abonatul înțelege că accesul la anumite funcții ale Serviciilor poate fi restricționat pe durata suspendării, indiferent din ce motiv, a furnizării către Abonat a serviciilor Vodafone.

17.5.19. Instrucțiunile referitoare la organizarea și administrarea internă a contului Abonatului fac parte integrantă din acest Contract. Dacă apar neconcordanțe între instrucțiuni și corpul Contractului, dispozițiile contractuale prevalează.

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

Dezactivarea serviciului Internațional duce la dezactivarea opțiunii Apeluri Internaționale.

17.6. Securitatea sistemului

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

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

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

17.7. Condiții adiționale de dezactivare a Contului MyVodafone

17.7.1. Fiecare parte are dreptul să dezactiveze serviciul MyVodafone.

17.7.2. Vodafone are dreptul să întrerupă furnizarea serviciului, fără notificare sau alte formalități, în oricare din următoarele cazuri:

(1) Abonatul a transferat unui terț Serviciile sau alte informații confidențiale furnizate Abonatului de către Vodafone;

(2) folosirea abuzivă de către Abonat a Serviciilor, astfel cum este definită la alin. **11.4.** de mai sus;

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

17.3. Răspunderea Clientului

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

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

17.3.3. Prin accesarea contului MyVodafone și folosirea parolei personale a acestuia, Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru toate acțiunile decurgând din utilizarea detaliilor contului. Vodafone își declină orice răspundere pentru erorile cauzate de neglijența Abonatului în protejarea securității și confidențialității contului și parolei de utilizator. La înregistrarea contului Clientului, Clientul își asumă obligația de a furniza numele și adresa sa reale, precum și alte informații utile.

17.3.4. Serviciile MyVodafone specificate mai sus se vor furniza printr-un sistem informatic cu acces restricționat. Orice accesare a sistemului cu ajutorul numelui de Abonat (identificator) și a unei parole, altele decât cele alocate expres persoanei care procedează la accesare, sau accesarea sub orice formă a sistemului prin evitarea restricțiilor de acces, precum și utilizarea sistemului în afara limitelor de autorizare se consideră contravenții și se pedepsesc conform legii comerțului electronic. Continuarea procedurii de accesare se consideră drept o acceptare explicită de către persoana care încearcă să acceseze avertismentului de mai sus și a consecințelor încălcării acestuia.

18. Serviciul Vodafone Mobile Broadband

Vodafone Mobile Broadband reprezintă denumirea comercială a serviciului de transmisie de date mobile Vodafone pentru acces la Internet mobil ("Serviciul VMB"). Maximul de performanță al acestui serviciu este influențat de tipul de echipament folosit pentru transmisia de date (card de date sau modem USB, echipamente cu modem încorporat – laptop, tabletă, etc.), de abonamentul și opțiunile active pe SIM-ul utilizatorului, de poziția utilizatorului în aria de acoperire a celulei și de gradul de încărcare a rețelei radio din zona respectivă în momentul utilizării serviciului. Vitezele minime sau maxime de acces la internet folosind serviciul Vodafone Mobile Broadband atât pentru descărcare (download) cât și pentru trimitere (upload) de informații din și către internet nu sunt garantate, acestea depinzând de condițiile prezentate mai sus. Detalii privind Serviciul VMB se găsesc la www.vodafone.ro/internet.

18.1. Durata Serviciului Vodafone Mobile Broadband

Vodafone pune la dispoziția Clientului oferta specială Vodafone Mobile Broadband, pe durata specificată în contract. Clientul se obligă să plătească pentru aceste servicii taxele și tarifele specificate pe pagina web a Vodafone specificată mai sus (comunicate Clientului la data cumpărării serviciului), în condițiile de plată stipulate în articolele **4** și **5** din prezentul Contract.

18.2. Valoarea prejudiciului cauzat pentru încetarea prezentului contract înainte de durata minimă pentru Vodafone Mobile Broadband

Clientul are dreptul să denunțe unilateral acest Contract, în orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone România în următoarele condiții:

a.) Pentru orice echipament achiziționat cu excepția laptopurilor și a tabletelor

– În cazul încetării din orice motiv a contractului, Clientul se obligă să achite valoarea prejudiciului cauzat care se calculează pornind de la suma de 200 euro, durata minimă contractuală și numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale;

b.) Pentru orice laptopuri, tablete achiziționate – În cazul încetării din orice motiv a contractului, Clientul se obligă să achite valoarea prejudiciului cauzat care se calculează pornind de la suma de 350 euro, durata minimă contractuală și numărul de luni rămase până la expirarea duratei contractuale pentru fiecare laptop/tabletă achiziționată;

c.) Fără plata prejudiciului cauzat – În cazul în care Clientul este nemulțumit de funcționarea serviciului Vodafone Mobile Broadband, poate solicita rezilierea contractului în termen de 10 zile de la data semnării contractului/actului adițional/ofertei, cu condiția să nu fi depășit 100 Mega Bytes la momentul solicitării de reziliere și echipamentul de date este returnat în condiții bune de funcționare, împreună cu accesoriile și ambalajul original. În caz contrar, clientul va achita despăgubirea menționată la lit. a.) de mai sus. Acest articol nu se aplică în cazul în care s-a achiziționat pachet Vodafone Mobile Broadband, cu echipamentul laptop/tabletă.

18.3. Valabilitatea planului tarifar Vodafone Mobile Broadband

Modificarea ofertei speciale se poate face în următoarele condiții:

(1). În cazul în care Clientul solicită modificarea ofertei inițiale cu o ofertă din aceeași categorie, dar de valoare inferioară, pentru fiecare modificare a ofertei Vodafone Mobile Broadband, Clientul va plăti o despăgubire egală cu diferența dintre valoarea abonamentului de servicii ales și valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, pentru întreaga perioadă obligatorie rămasă.

Despăgubirile se vor plăti pentru fiecare cartelă SIM pentru care se produce această trecere.

18.4. Utilizarea echipamentului de transmisie date

Echipamentul de transmisie de date nu poate fi folosit decât pentru serviciile de date mobile. Folosirea lui pentru servicii de voce este asimilată utilizării abuzive, în sensul

art. 1.1 de mai sus, și va atrage consecințele ce decurg din acesta. Serviciile de SMS, USSD, MMS și voce nu funcționează în rețeaua LTE.

1.3.5. Efectuarea de apeluri telefonice via Internet (folosind aplicații VoIP precum Skype, Yahoo Voice, etc) cu un abonament Vodafone Mobile Broadband sau Internet pe mobil este posibilă doar prin activarea extraopțiunii Internet Premium specifică tipului de abonament.

19. Serviciul Roaming pentru Vodafone Mobile Broadband

Serviciile Vodafone Mobile Broadband pot fi utilizate și în roaming. Pentru abonamentele Vodafone Mobile Broadband noi activate, tarifele pentru conexiunile efectuate în roaming sunt cele din oferta Vodafone Connect Abroad (vezi detaliile la www.vodafone.ro/roaming-de-date). Clientul poate solicita oricând dezactivarea ofertei Vodafone Connect Abroad, caz în care dezactivarea se va realiza fără costuri suplimentare pentru client, acesta având posibilitatea de a alege din celelalte planuri tarifare de roaming existente. Pentru Vodafone Connect Abroad, operatorul în care este efectuată prima sesiune de conectare în roaming determină taxa de sesiune, numărătoarea inversă a celor 24 de ore începe de la prima sesiune de conectare în roaming-ul unui operator Vodafone sau partener Vodafone și nu este influențată de diferența de fus orar a țărilor în care se efectuează conexiunile.

1.9.1. Schimbarea extraopțiunii Vodafone Connect Abroad

În cazul în care Clientul solicită activarea extraopțiunii lunare Vodafone Connect Abroad, perioada minimă obligatorie în care extraopțiunea va rămâne activă este de 12 luni de la data activării. În cazul în care Clientul dorește să dezactiveze extraopțiunea Vodafone Connect Abroad înainte de expirarea perioadei minime contractuale a extraopțiunii, Clientul va plăti, cu titlu de despăgubire, contravaloarea extraopțiunii datorată pentru restul perioadei contractuale până la expirarea acesteia.

1.9.2. Dezactivarea Vodafone Connect Abroad

În cazul în care Clientul dorește să denunțe sau provoacă rezilierea contractului încheiat pentru abonamentul Vodafone Mobile Broadband și renunță la extraopțiunea Vodafone Connect Abroad înainte de expirarea perioadei minime obligatorii, Clientul va plăti, cu titlu de despăgubire, contravaloarea extraopțiunii Vodafone Connect Abroad datorată pentru restul perioadei contractuale până la expirarea acesteia și valoarea prejudiciului cauzat cu privire la abonamentul de date Vodafone Mobile Broadband, specificată la art. 1.3 din prezentul contract.

1.9.3. Schimbarea Extraopțiunii Vodafone Mobile Broadband

În cazul în care Clientul dorește trecerea la o extraopțiune Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 cu valoare în euro mai mare, modificarea este gratuită. În cazul în care

Clientul dorește trecerea la o extraopțiune Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 cu valoare în euro mai mică, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plăti, cu titlu de despăgubire, diferența de valoare dintre extraopțiunea prezentă și cea viitoare pentru restul perioadei contractuale obligatorii.

1.9.4. Dreptul Vodafone de a face modificări

Vodafone își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor din categoriile "Rețele Vodafone", "Rețele Partenerere" și "Alte rețele", fără să anunțe în prealabil Clientul de aceste modificări. Lista actualizată a operatorilor de roaming încadrați în categoriile "Rețele Vodafone", "Rețele Partenerere" și "Alte rețele" poate fi verificată pe site-ul www.vodafone.ro la <http://www.vodafone.ro/business/servicii/roaming/roaming-de-date/>.

1.9.5. Limite de roaming

Limitele incluse în pachetele de date roaming se referă la transferul de date măsurat în mega bytes (MB) care este generat de utilizarea serviciului, cum ar fi: trimitere și recepționare de mesaje e-mail, navigare internet, descărcare de fișiere de pe internet, vizionare clipuri video și imagini pe internet, etc.

Traficul de date poate fi reprezentat atât de accesări benevole ale paginilor de Internet, cât și de actualizări automate ale programelor deja existente pe computerul Clientului (actualizări care pot fi automate și nu întotdeauna evidente, adică fără o pagină de internet deschisă sau fără să fie anunțat în mod explicit de către programul/aplicația care își face actualizarea în acel moment).

Accesarea (descărcarea/vizualizarea) unor aplicații/imagini/video poate însemna un trafic important. Fișierele de mari dimensiuni (filme sau muzică) pot de asemenea să contribuie la atingerea unui prag ridicat de trafic.

E-mailurile cu fișiere atașate pot constitui un volum însemnat de trafic, în funcție de mărimea și numărul lor.

În momentul conectării la internet, în țară sau în roaming, orice transfer de informații este considerat trafic și se taxează conform ofertei curente.

Traficul inclus în abonamentul tău Vodafone Mobile Broadband național nu este valabil și în roaming.

Traficul inclus și neconsumat din ofertele lunare Vodafone Connect Abroad nu se reportează de la o lună la alta.

Vodafone România nu poate garanta accesul la o anumită rețea dintr-o țară străină.

1.9.6. Unități de măsură

Pentru ofertele Vodafone Mobile Broadband Roaming 24h, Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 și Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 Extins, unitatea minimă de taxare este de 100Kbytes și granularitatea este de 100Kbytes, adică fiecare sesiune de date este rotunjită superior la multiplu de 100Kb clauză aplicabilă doar pentru business, pe partea de abonamente de grup.

Pentru taxarea Vodafone World, unitatea minimă de taxare este 10Kbytes, iar granularitatea de 10Kbytes, adică fiecare sesiune de date este rotunjită superior la multiplu de 10KBytes.

Unitatea de conversie folosită pentru tarificare este 1Mbyte=1000Kbytes, ofertele sunt proratabile: În prima lună de la activare, valoarea abonamentului și volumul de date inclus în ofertă vor fi proporționale cu numărul de zile rămase până la data de facturare. Traficul inclus și neconsumat în ofertele Vodafone Mobile Broadband Roaming (24h, 200 și 200 Extins) și Internet Mobile Roaming (500 MB și 1GB) lunare nu este reportabil. Pentru extraopțiunile Internet Mobile Roaming 500 MB și Internet Mobile Roaming 1GB traficul suplimentar față de cel inclus sau extraopțiunile lunare de internet național sau în Roaming, granularitatea este de 10Kbytes, iar unitatea minimă de taxare este 10Kbytes. Unitatea de conversie folosită pentru tarificare este 1MByte=1000Kbytes.

Ofertele sunt valabile numai pentru conectarea prin punctele de acces internet sau VPN. Traficul efectuat în roaming pe alte puncte de acces (APN-uri) se tarifează conform tarifelor standard. Pentru Vodafone Mobile Broadband Roaming 24h, sesiunea de 24 ore începe la prima conectare în roaming, în operatori din Uniunea Europeană sau în operatori parteneri. Numărătoarea inversă a celor 24h nu este influențată de diferența de fus orar dintre țările în care se efectuează conectările. Pentru Vodafone Mobile Broadband Roaming 24h, operatorul în care este efectuată prima sesiune de conectare în Roaming determină taxa de sesiune. Ofertele sunt valabile numai pentru clienții care folosesc un abonament de date Vodafone Mobile Broadband. Indiferent de oferta Vodafone Mobile Broadband Roaming activă, traficul efectuat în alți operatori se tarifează cu 8 euro/MB. Pentru Vodafone Mobile Broadband Roaming 24h, traficul efectuat în cele 24h în rețelele operatorilor din Uniunea Europeană sau ale operatorilor Parteneri, se scade din cei 50MB. Clienții care nu optează pentru una din ofertele menționate mai sus, beneficiază de 5 euro/MB, în țările și operatorii din Uniunea Europeană și 8 euro/MB, în operatorii din alte zone.

1 9 7. Notificări Date Roaming

Dacă ești abonat Vodafone și ai serviciul de roaming activ și acces la servicii de date mobile, poți beneficia de opțiunile de Notificare de Date Roaming. Aceste opțiuni îți dau posibilitatea să controlezi valoarea traficului de date în roaming indiferent de oferta de tarificare pe care o folosești. Alegi opțiunea care ți se potrivește – din categoriile Roaming Date Limită sau Roaming Date Notificări – și ești notificat prin SMS atunci când atingi praguri valorice prestabilite pentru opțiunea ta.

Începând din 1 iulie 2010, dacă nu ți-ai ales una din opțiunile disponibile, vei beneficia automat de opțiunea Roaming Date Limită Standard.

Detaliile de aplicare și regulile de acumulare sunt disponibile la: www.vodafone.ro/roaming.

Limitele incluse în pachetele de date roaming se referă la transferul de date măsurat în mega bytes (MB) care este generat de utilizarea serviciului, cum ar fi: trimitere și recepționare de mesaje e-mail, navigare internet, descărcare de fișiere de pe internet, vizionare clipuri video și imagini pe internet etc. Pentru ofertele Vodafone Mobile

Broadband Roaming 24h, Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 și Vodafone Mobile Broadband Roaming 200 Extins, granularitatea este de 100Kbytes, pentru taxarea standard pe Mbyte, unitatea minimă de taxare este 10Kbytes, iar granularitatea de 10kbytes.

Clientul va transmite Vodafone România preavizul de denunțare cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire la adresa Vodafone România.

1 9 8. Serviciul Roaming pentru Vodafone E-mail Plus

Serviciul Vodafone E-mail Plus poate fi utilizat și în roaming. Tarifele pentru conexiunile efectuate în roaming sunt cele standard (Vodafone World), disponibile la www.vodafone.ro/roaming.

1 9 8 1. Activarea extraopțiunii lunare de internet pe mobil în roaming

Dacă Clientul beneficiază deja de Serviciul Vodafone E-mail Plus ce include trafic de internet național, Clientul poate ulterior solicita activarea extraopțiunii Internet pe Mobil Roaming 500MB care oferă Clientului posibilitatea de a utiliza traficul inclus în extraopțiunea lunară de internet în roaming în Zona Principală (detalii despre operatorii incluși în aceasta zonă la: www.vodafone.ro/roaming).

Dacă Clientul nu beneficiază de Serviciul Vodafone E-mail Plus, acesta poate solicita activarea extraopțiunii Vodafone Email Plus 500MB: Național și Roaming care oferă Clientului posibilitatea de a utiliza traficul inclus în extraopțiune în Zona Principală (detalii despre operatorii incluși în această zonă la: www.vodafone.ro/roaming).

În cazul în care Clientul solicită activarea extraopțiunii lunare de internet pe mobil în roaming, perioada minimă obligatorie în care extraopțiunea va rămâne activă este de 12 luni de la data activării.

Pentru extraopțiunea lunară de internet pe mobil în roaming, granularitatea este de 10Kbytes, iar unitatea minimă de taxare este 10Kbytes. Unitatea de conversie folosită pentru tarificare este 1MByte=1000Kbytes.

În prima lună de la activare, valoarea extraopțiunii lunare de internet pe mobil în roaming și volumul de date inclus în ofertă vor fi proporționale cu numărul de zile rămas până la data de facturare. Traficul inclus în extraopțiunile lunare de internet în roaming nu este reportabil. Vodafone nu poate garanta accesul la o anumită rețea dintr-o țară străină.

Ofertele sunt valabile numai pentru conectarea prin punctele de acces internet sau VPN. Traficul efectuat în roaming pe alte puncte de acces (APN-uri) se tarifează conform tarifelor standard (Vodafone World).

Indiferent de extraopțiunile lunare de internet în roaming activate, traficul efectuat în alți operatori se tarifează cu 8 euro/MB, fără TVA.

1 9 8 2. Limite de roaming

Limitele incluse în pachetele de date roaming se referă la transferul de date măsurat în mega bytes (MB) care este generat de utilizarea serviciului, cum ar fi: trimitere și recepționare de mesaje e-mail, navigare internet, descărcare de fișiere de pe internet, vizionare clipuri video și imagini pe internet, update aplicații, etc.

Traficul de date poate fi generat atât de accesări benevole ale paginilor de Internet, cât și de actualizări automate ale programelor deja existente pe terminalul/laptop-ul Clientului (actualizări care pot fi automate și nu întotdeauna evidente, adică fără o pagină de internet deschisă sau fără ca utilizatorul să fie anunțat în mod explicit de către programul/aplicația care își face actualizarea în acel moment).

Accesarea (descărcarea/vizualizarea) unor aplicații/imagini/video poate însemna un trafic important. Fișierele de mari dimensiuni (filme sau muzică) pot de asemenea să contribuie la atingerea unui prag ridicat de trafic.

E-mail-urile cu fișiere atașate pot constitui un volum însemnat de trafic, în funcție de mărimea și numărul lor.

În momentul conectării la internet, în țară sau în roaming, orice transfer de informații este considerat trafic și se taxează conform ofertei curente.

1 9 9 9. Dezactivarea Serviciului Roaming pentru Vodafone E-mail Plus

În cazul în care Clientul a achiziționat la activarea soluției - Blackberry Internet un terminal compatibil soluției, Clientul datorează pentru încetarea contractului înainte de expirarea duratei minime obligatorii sau pentru dezactivarea serviciului înainte de expirarea duratei minime obligatorii o despăgubire, egală cu valoarea prejudiciului cauzat. Prejudiciul cauzat se calculează pornind de la suma de 200 euro, durata minimă contractuală și numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale și/sau prejudiciul corespunzător calculat potrivit prevederilor din prezentul Contract pentru fiecare cartelă SIM dezactivată, plătită în lei la cursul oficial de schimb BNR leu/euro de la data emiterii facturii.

În cazul în care Clientul a achiziționat la activarea soluției Vodafone E-mail Plus un terminal compatibil soluției, Clientul datorează pentru încetarea contractului de servicii Vodafone înainte de expirarea duratei minime obligatorii sau pentru dezactivarea serviciului înainte de expirarea duratei minime obligatorii o despăgubire, egală cu valoarea prejudiciului cauzat. Prejudiciul cauzat se calculează pornind de la suma de 100 euro, durata minimă contractuală și numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale și/sau prejudiciul corespunzător calculat potrivit prevederilor din prezentul Contract pentru fiecare cartelă SIM dezactivată, plătită în lei la cursul oficial de schimb BNR Leu/EURO de la data emiterii facturii.

În cazul în care Clientul nu a achiziționat la activarea soluției Blackberry Internet/Vodafone E-mail Plus un terminal compatibil soluției, Clientul nu datorează nicio despăgubire pentru încetarea contractului de servicii Vodafone înainte de expirarea duratei minime obligatorii sau pentru dezactivarea serviciului înainte de expirarea duratei minime obligatorii.

1 9 9. Serviciul Roaming pentru Internet pe Mobil

1 9 9 1. Serviciul Internet pe Mobil poate fi utilizat și în roaming. Pentru serviciile noi activate, tarifele pentru conexiunile efectuate în roaming sunt cele standard (Vodafone World), disponibile la www.vodafone.ro/roaming

1 9 9 2. Activarea extraopțiunilor lunare de internet în roaming

Dacă Clientul beneficiază deja de Serviciul Internet pe Mobil ce include trafic de internet național, Clientul poate ulterior solicita activarea uneia dintre opțiunile Internet pe Mobil Roaming 500MB sau Internet pe Mobil Roaming 1GB, care oferă Clientului posibilitatea de a utiliza traficul inclus în extraopțiunea lunară de internet în roaming în Zona Principală sau în Zona Extinsă (detalii despre operatorii incluși în aceste zone la: www.vodafone.ro/roaming).

Dacă Clientul nu beneficiază de Serviciul Internet pe Mobil, acesta poate solicita activarea extraopțiunii Internet pe Mobil Plus 500MB: Național și Roaming sau Internet pe Mobil Extra 1GB: Național și Roaming care oferă Clientului posibilitatea de a utiliza traficul inclus în opțiune în Zona Principală sau Zona Extinsă (detalii despre operatorii incluși în aceste zone la: www.vodafone.ro/roaming).

În cazul în care Clientul solicită activarea extraopțiunilor lunare de internet în roaming, perioada minimă obligatorie în care extraopțiunea va rămâne activă este de 12 luni de la data activării.

Pentru extraopțiunile lunare de Internet pe Mobil în roaming, granularitatea este de 10Kbytes iar unitatea minimă de taxare este 10Kbytes. Unitatea de conversie folosită pentru tarifyare este 1MByte=1000Kbytes.

În prima lună de la activare, valoarea extraopțiunii lunare de internet în roaming și volumul de date inclus în ofertă vor fi proporționale cu numărul de zile rămase până la data de facturare. Traficul inclus în extraopțiunile lunare de internet în roaming nu este reportabil. Vodafone nu poate garanta accesul la o anumită rețea dintr-o țară străină.

Ofertele sunt valabile numai pentru conectarea prin punctele de acces internet sau VPN. Traficul efectuat în roaming pe alte puncte de acces (APN-uri) se tarifyează conform tarifelor standard (Vodafone World).

Indiferent de extraopțiunile lunare de internet în roaming activate, traficul efectuat în alți operatori se tarifyează cu 8 euro/MB, fără TVA.

1 9 9 3. Dezactivarea extraopțiunilor lunare de Internet pe Mobil în roaming

În cazul în care Clientul renunță la Serviciul Internet pe Mobil, la Extraopțiunile Internet pe Mobil Roaming 500 MB și Internet pe Mobil Roaming 1GB sau provoacă rezilierea contractului de servicii Vodafone înainte de durata minimă obligatorie va plăti, cu titlu de despăgubire, contravaloarea extraopțiunilor lunare de internet în roaming datorate pentru restul perioadei contractuale până la expirarea acesteia și despăgubirea pentru dezactivarea Serviciului Internet pe Mobil prevăzută la articolul **1 9 9 6** de mai jos.

1 9 9 4. Schimbarea extraopțiunilor lunare de Internet pe Mobil în roaming

În cazul în care clientul dorește trecerea la o extraopțiune lunară de Internet pe Mobil în roaming cu valoare în euro mai mare, modificarea este gratuită. În cazul în care clientul dorește trecerea la o extraopțiune lunară de Internet pe Mobil în roaming cu valoare în euro mai mică, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, clientul va plăti, cu titlu de despăgubire, diferența de valoare dintre extraopțiunea prezentă și cea viitoare pentru restul perioadei contractuale obligatorii.

În cazul în care Clientul dorește trecerea de la extraopțiunea Internet pe Mobil Roaming 500 MB la extraopțiunea Internet pe Mobil Roaming 1GB modificarea este gratuită. În cazul în care Clientul dorește trecerea de la extraopțiunea Internet pe Mobil Roaming 1GB la Internet pe Mobil Roaming 500 MB, cu valoare în euro mai mică, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plăti, cu titlu de despăgubire, diferența de valoare dintre extraopțiunea prezentă și cea viitoare pentru restul perioadei contractuale obligatorii.

1 9. 9. 5. Limite de roaming

Limitele incluse în pachetele de date roaming se referă la transferul de date măsurat în mega bytes (MB) care este generat de utilizarea serviciului, cum ar fi: trimitere și recepționare de mesaje e-mail, navigare internet, descărcare de fișiere de pe internet, vizionare clipuri video și imagini pe internet, update aplicații, etc.

Traficul de date poate fi generat atât de accesări benevole ale paginilor de internet, cât și de actualizări automate ale programelor deja existente pe terminalul/laptop-ul Clientului (actualizări care pot fi automate și nu întotdeauna evidente, adică fără o pagină de Internet deschisă sau fără ca utilizatorul să fie anunțat în mod explicit de către programul/aplicația care își face actualizarea în acel moment).

Accesarea (descărcarea/vizualizarea) unor aplicații/imagini/video poate însemna un trafic important. Fișierele de mari dimensiuni (filme sau muzică) pot de asemenea să contribuie la atingerea unui prag ridicat de trafic.

E-mail-urile cu fișiere atașate pot constitui un volum însemnat de trafic, în funcție de mărimea și numărul lor.

În momentul conectării la internet, în țară sau în roaming, orice transfer de informații este considerat trafic și se taxează conform ofertei curente.

1 9. 9. 6. Dezactivarea Serviciului Roaming pentru Internet pe Mobil

În cazul în care Clientul a achiziționat la activarea soluției - Blackberry Internet un terminal compatibil soluției, Clientul datorează pentru încetarea contractului înainte de expirarea duratei minime obligatorii sau pentru dezactivarea serviciului înainte de expirarea duratei minime obligatorii o despăgubire, egală cu valoarea prejudiciului cauzat. Prejudiciul cauzat se calculează pornind de la suma de 200 euro, durata minimă contractuală și numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale și/sau prejudiciul corespunzător calculat potrivit prevederilor din prezentul Contract pentru fiecare cartelă SIM dezactivată, plătită în lei la cursul oficial de schimb BNR leu/euro de la data emiterii facturii.

În cazul în care Clientul a achiziționat la activarea soluției Vodafone E-mail Plus un terminal compatibil soluției, Clientul datorează pentru încetarea contractului de servicii Vodafone înainte de expirarea duratei minime obligatorii sau pentru dezactivarea serviciului înainte de expirarea duratei minime obligatorii o despăgubire, egală cu valoarea prejudiciului cauzat. Prejudiciul cauzat se calculează pornind de

la suma de 100 euro, durata minima contractuală și numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale și/sau prejudiciul corespunzător calculat potrivit prevederilor din prezentul Contract pentru fiecare cartelă SIM dezactivată, plătită în lei la cursul oficial de schimb BNR Leu/EURO de la data emiterii facturii.

În cazul în care Clientul nu a achiziționat la activarea soluției Blackberry Internet/Vodafone E-mail Plus un terminal compatibil soluției, Clientul nu datorează nicio despăgubire pentru încetarea contractului de servicii Vodafone înainte de expirarea duratei minime obligatorii sau pentru dezactivarea serviciului înainte de expirarea duratei minime obligatorii.

20. Serviciul BlackBerry Internet Vodafone oferă un cont de e-mail de tip username@Vodafone.blackberry.com și posibilitatea de a cumula până la 10 conturi de e-mail ISP atât cele cu acces POP3, dar și variantele webmail (MSN, Hotmail, AOL), compatibilitatea conturilor de mail oferite de diverși ISP nefiind garantată de Vodafone.

Vodafone România asigură suport pentru serviciul „BlackBerry Internet” prin intermediul unui departament specializat. Numărul de telefon la care poate fi solicitat acest suport este *222, iar programul de funcționare este 8:00 – 22:00 în zilele lucrătoare.

Vodafone România nu poate fi făcut responsabil de pierderea de informații confidențiale în cazul pierderii sau dispariției terminalului BlackBerry. În caz de pierdere sau dispariție a terminalului pe care este instalată soluția Vodafone E-mail Plus sau BlackBerry Internet, utilizatorul trebuie să anunțe Vodafone de pierderea sau dispariția terminalului, iar Vodafone va întrerupe funcționarea serviciului pe respectivul terminal.

21. Serviciul Vodafone Zona Mea și Vodafone Acasă

Pentru Serviciul de Voce Fixă, prin activarea Vodafone Acasă clientul va înregistra zona de funcționare a serviciului. Clientul înțelege și este de acord că serviciul Vodafone Acasă funcționează ca un serviciu de telefonie fixă numai în zona înregistrată. Clientul a luat cunoștință și acceptă particularitățile serviciului și modul de funcționare al acestuia.

Serviciul Vodafone Zona Mea funcționează ca un serviciu de telefonie fixă numai în zona înregistrată, iar în afara zonei înregistrate va funcționa ca serviciu de telefonie mobilă. Clientul a fost informat și a luat cunoștință de particularitățile serviciului și modul de funcționare al acestuia. Clientul este de acord să mențină Serviciul Vodafone Zona Mea activ pentru o durată minimă de 6 sau 12 luni de la data activării acestuia.

2 1. 1. Schimbarea serviciilor de telefonie fixă Vodafone Acasă și Vodafone Zona Mea între ele este admisă fără aplicarea justei despăgubiri o singură dată pe perioada contractuală.

2 1 2. Clientul are obligația de a utiliza serviciul Vodafone Zona Mea în limite normale, fără a abuza (cu titlu exemplificativ, se poate considera abuz efectuarea de convorbiri non-stop, oricare dintre situațiile prevăzute la art. **1 1** de mai sus, transmiterea de comunicări nesolicitate (spam), punerea în circulație de software nociv (virusi, troieni, spyware, malware, etc.), blocarea rețelei printr-un volum mare de voce/date cu impact asupra altor clienți Vodafone).

2 1 3. În situația în care se constată utilizarea abuzivă a serviciului, compania Vodafone este îndreptățită să solicite clientului, printr-un SMS, încetarea utilizării abuzive. Dacă clientul nu se conformează acestei solicitări, după 30 de zile de la notificare, Vodafone are dreptul de a schimba extraopțiunea către nivelul imediat inferior din punct de vedere al abonamentului lunar, clienții aflați în această situație nemaiaivând posibilitatea de a-și activa pe viitor extraopțiunea respectivă.

În situația în care utilizarea abuzivă constă în oricare dintre situațiile prevăzute la art. **1 1** de mai sus, Vodafone va aplica direct prevederile art. **1 1 3.** din prezentele Termeni și Condiții Generale.

22. Serviciul de înregistrare, găzduire de domenii și e-mail

2 2 1. Detalii generale privind utilizarea Serviciului

Vodafone România furnizează Serviciul de înregistrare, găzduire de domenii și e-mail (numite în continuare serviciile Vodafone), în conformitate cu clauzele ce se găsesc la adresa <https://admin.mydomain.ro>

Parametrii tipici pentru Serviciile de găzduire web și e-mail standard și profesional vor beneficia de o disponibilitate de 99.9% a platformelor.

Vodafone se obligă să monitorizeze permanent serviciile Clientului și să asigure un Program de asistență tehnică, 7 zile pe săptămână în intervalul orar luni-vineri 8:00-22:00, sâmbătă-duminică 8:00-18:00.

În cazul în care Clientul se confruntă cu o Defecțiune a Serviciilor, acesta va anunța Vodafone printr-un apel la numerele de telefon *222 (pentru utilizatori) sau *221 (pentru titularul de cont) disponibile în intervalul orar mai sus menționat. Reclamația va fi înregistrată sub forma unui Tichet, al cărui număr de identificare va fi transmis Clientului și va servi la urmărirea cererii respective până la rezolvarea definitivă.

Un Tichet va putea fi închis numai cu acordul și confirmarea Clientului (telefon, fax sau e-mail).

Clientul declară că i s-au pus la dispoziție, a citit și a înțeles complet clauzele de utilizare ale serviciilor de înregistrare de domenii și găzduire web prestate de Vodafone cu care este de acord. Aceste termene de utilizare se află și la adresa <https://admin.mydomain.ro>.

2 2 2. Dezactivarea Serviciului

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

23. Serviciul de IP Static Public

2 3 1. Detalii generale privind utilizarea Serviciului

Serviciul de IP Static Public alocat unui număr de telefon și unei cartele SIM nu va putea fi migrat pe un alt număr de telefon, chiar și în situația în care ambele numere sunt active pe contul aceluiași client.

IP-urile statice alocate Clientului pe abonamentele de date de pe același cont pot fi IP-uri din range-uri diferite, în funcție de alocarea dinamică din sistemele Vodafone. Vodafone nu va opera nicio modificare pentru a rezerva Clientului resurse IP din aceeași clasă.

Clientul înțelege și este de acord că securitatea conexiunilor de date utilizate de către abonamentele de date ce beneficiază de serviciul IP Static Public către/dinspre spațiul public este strict responsabilitatea sa. Vodafone România nu răspunde de securitatea acestor conexiuni sau de cea a informațiilor disponibile și utilizate de către respectivele conexiuni de date.

Clientul se obligă să respecte regulile de utilizare ale Serviciului IP Static Public și este de acord să nu utilizeze conexiunea de Internet și IP-ul fix oferit de către Vodafone România în scopuri ilicite/ilegale cum ar fi: spam, phishing, spoofing, flooding etc.

În cazul în care Clientul încalcă aceste reguli de utilizare, Vodafone România își rezervă dreptul de a suspenda accesul Clientului la Serviciului IP Static Public pe perioadă nedeterminată (serviciul de bază conectare la Internet va fi oferit în continuare prin apn-ul internet.vodafone.ro). Această încălcare a regulilor de utilizare este asimilată utilizării abuzive în sensul din contract și va atrage consecințele prevăzute în contract.

Vodafone România nu răspunde în fața clientului dacă IP-ul utilizat de către acesta este listat în motoarele anti-spam din Internet ca fiind IP de la care s-au generat e-mail-uri tip "spam". În cazul în care IP-ul utilizat de către Client este listat în motoarele anti-spam din internet ca fiind o adresă IP de la care s-au generat e-mail-uri de tip "spam", Clientul își asumă perioadele de blocare pe care respectivele motoare anti-spam le vor aplica pentru IP-ul utilizat de către Client, Vodafone România neavând nicio obligație de a interveni în deblocarea acestor restricții.

Serviciul IP Static Public oferă acces la internet bidirecțional și nerestricționat, se pot realiza conexiuni atât dinspre utilizator către Internet cât și în sens invers.

Pentru ca adresa IP Static Public să fie vizibilă în mediul internet, abonamentul de

date care are alocată adresa IP statică trebuie să aibă activă o sesiune de conectare la Internet (GPRS/3G/HSDPA) realizată cu următorii parametri de conectare:

APN: ipfix.vodafone.ro

Nume de utilizator: ipfix.vodafone.ro

Parolă: vodafone

2 3 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.

24. Prevederi finale

2 4 1. Soluționare amiabilă

Orice neînțelegere în legătură cu executarea prezentului contract va fi rezolvată pe cale amiabilă între părți.

2 4 2. Instanța și autoritatea de reglementare

Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul poate fi înaintat, de către Client, spre soluționare autorității de reglementare (ANCOM) sau instanțelor judecătorești competente.

2 4 3. Regula de precedență

Data fiind monitorizarea centralizată a contractelor cu ajutorul unei aplicații soft care permite facturarea și înregistrarea clienților cu contracte multiple, și pentru aprecierea unitară a raporturilor juridice existente între părți, în cazul în care pe un cont sunt încheiate mai multe contracte, se aplică prevederile contractului celui mai recent încheiat între părți.

A. Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali

1. Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de către Vodafone România pot fi înaintate de către utilizatorii finali, persoane fizice sau juridice, în oricare din următoarele moduri:

a) telefonic, la numerele:

- 0372.022.222;
- *222 (de pe telefonul mobil);

b) prin fax, la numerele:

- 0372.021.413 pentru clienții persoane fizice;
- 0372.021.475 pentru clienții persoane juridice;

c) prin e-mail și internet la adresele:

- persoane.fizice_ro@vodafone.com;
- <http://www.vodafone.ro/asistenta/contact/formular-asistenta/>;

d) prin poștă, adresate către Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, Șos. București, nr. 39A, Ploiești;

e) prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone România sau Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, zilnic, în timpul orelor de program ale fiecărei locații.

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

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

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

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

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

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

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

- a) Relații cu clienții, gratuit – ghid interactiv și operator uman – *222
- b) Relații cu clienții, operator uman – *555 apel taxabil cu 0.68 euro/apel, TVA inclus, indiferent de durata apelului
- c) Relații cu clienții pentru servicii de urgențe (L-V 22-23, S și D 18-23, 23-08, sărbători legale) – *228
- d) Relații cu clienții pentru solicitări legate de plăți, gratuit – *224
- e) Relații cu clienții pentru titulari firmă – *221
- f) Asistență pe e-mail
- g) Reclamații în scris prin poștă, prin fax sau prin formularul de asistență de pe pagina de internet www.vodafone.ro
- h) Relații cu clienții Persoane Fizice și Juridice, apel gratuit, relații cu clienții, servicii de date – ghid interactiv și operator uman - *777

Prezentul conține:

Secțiunea I - **Termenii și Condițiile Generale Pentru Persoane Fizice-Consumatori**
Secțiunea II - **Servicii Vodafone Suplimentare**, punctul A - **Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali**, punctul B - **Tipurile de servicii de asistență tehnică și de servicii de relații cu clienții oferite și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate.**

Uniunea Avocaților din România, Baroul București Avocat Rădulescu Bogdan Mihai, în conformitate cu dispozițiile art. 3, Alin. 1, teza a 3-a din Legea 51/1995, atest data, identitatea părților și conținutul prezentului act redactat de mine.

Data: 20.11.2013

Semnătura

Înregistrat cu nr. 224/20.11.2013 în Registrul actelor atestate de avocat.

Termenii și Condițiile Generale (TCG) Pentru Persoane Fizice - Consumatori publicate pe site-ul www.vodafone.ro, pot fi accesate oricând de către Client, consultate și printate; sunt arhivate electronic de către Vodafone România și fac proba raporturilor juridice dintre părți.

Prezentul exemplar reprezintă originalul Termenilor și Condițiilor Generale și este semnat pentru conformitate de către Dl. Lucian Crăciun, Manager Departament Juridic Vodafone România S.A.

Lucian Crăciun

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