



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

**Retentie**

Incheiat între **Vodafone România S.A.** prin Agent: și Client **S.P.I.T.V.B .L. Constanta**

Agent: Telefon: Fax:

Cod agent: E-mail:

**Informații despre Client** Persoană juridică Client existent

Nume companie: **S.P.I.T.V.B .L. Constanta**

Persoană decizie \*:

Funcția: director executiv

Telefon contact: 241488550

C.U.I.: 14260477

Email: office@spit-ct.ro

Adresă: Bdul. Tomis nr.112, Constanta

\*Este reprezentantul legal sau împuternicitul de către reprezentantul legal pentru semnarea contract și orice acte legate de contul de Client Vodafone

**Informații despre servicii**

Anexa 1. Servicii de Voce și date mobile-1 sim.

Anexa 2. Servicii de Voce și date mobile-49 sim.

Anexa 3. Anexa numere telefon.

Anexa 4. Tarife roaming, convorbiri internaționale, servicii extra abonament și apeluri video în roaming.

Anexa 5. Documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

Anexa 6 TCG

Taxa lunară de abonament pentru toate serviciile incluse în ofertă este de 600 de euro fără TVA/lună, respectiv 2.898,42 lei fără TVA/lună, conform SEAP (valoare în lei stabilită la cursul valutar de referință calculat ca media cursurilor valutare a primelor 5 banci din Romania de 1 euro=4,8307 lei, valabil la data de 18.02.2020 - <https://www.vodafone.ro/myvodafone/curs-valutar/index.htm>).

Vodafone pune la dispoziția Clientului un buget în valoare de 10.000 EURO, fara TVA, respectiv 48.307 lei fara TVA valabil pentru întreaga perioada contractuală. Bugetul va putea fi folosit de catre Client pentru achiziția de terminale la tarife subvenționate conform preturilor aferente clasei 22 de subvenție și în conformitate cu durata minima contractuală aferenta prezentului Contract. Tarifele pentru clasa 22 de subvenție vor fi puse la dispoziția Clientului, la solicitarea acestuia. Vodafone își rezerva dreptul de a opera modificari asupra preturilor clasei 22 de subvenție. Nefolosirea bugetului alocat pentru achiziția de terminale pana la expirarea duratei minime contractuale va fi urmata în mod automat de anularea respectivului buget. În cazul în care, în cadrul duratei minime contractuale, Clientul renunța parțial sau integral la numerele menționate în prezentul document, Vodafone va percepe taxa de reziliere integrala pentru fiecare numar, menționata în contractul agreat de catre parti, calculata atât la valoarea abonamentelor oferite, precum și taxa fixa pentru terminale subvenționate, (A\*B)+C.

Informațiile despre servicii vor fi detaliate în Anexele la contract.

**Modul de transmitere a facturii**

Doresc transmiterea facturii detaliate prin e-mail și în original prin serviciul poștal, la adresa din contract.

Doresc transmiterea facturii detaliate și în format electronic prin intermediul contului MyVodafone.

Nu se modifică modul de transmitere al facturii existente. Factura se emite în data de 14 a fiecărei luni.

**Declarațiile agentului:**

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

AGENT	Director executiv	Director Executiv Adjunct	Sef Serv. Financiar-
Semnătura și stampilă	Semnătura și stampilă	Semnătură	Contabilitate
			Semnătură

Sef Serv. Achizitii Publice  
Semnătură



#### Modalitatea de transmitere a documentelor

✓ Inmânarea pe hârtie sau e-mail la momentul încheierii contractului a "CCP, documentul "TCG", "Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal" și Anexa privind destinațiile internaționale urmând a fi consultate, descărcate sau tipărite oricând de către Client de pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

\* Informarea integrală în formă tipărită la momentul încheierii contractului a "CCP", a Anexei privind destinațiile internaționale, Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal și Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal și "TCG"

#### Acorduri client

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

#### Vodafone

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

SMS/MMS/Notificare Ghid Interactiv: ✓Da      Email: ✓Da      Posta: ✓Da      Apelare telefonică: ✓Da  
 Datele tale de contact și de utilizare a serviciilor vor putea fi prelucrate pentru marketing și transmiterea de oferte comerciale, prin crearea de profiluri de utilizator. Acestea ne vor ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele personale și comportamentele cu privire la serviciile utilizate, astfel încât să beneficiați de cea mai bună experiență Vodafone. ✓Da

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

Date de Trafic, Localizare: ✓Da

Date de internet: ✓Da

#### Parteneri Vodafone

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

SMS/MMS/Notificare Ghid Interactiv: ✓Da      Email: ✓Da      Posta: ✓Da      Apelare telefonică: ✓Da  
 Datele tale de contact și de utilizare a serviciilor vor putea fi prelucrate pentru marketing și transmiterea de oferte comerciale, prin crearea de profiluri de utilizator. Acestea ne vor ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele personale și comportamentele cu privire la serviciile utilizate, astfel încât să beneficiați de cea mai bună experiență Vodafone. ✓Da

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

Date de Trafic, Localizare: ✓Da

Date de internet: ✓Da

#### Declarațiile agentului

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

AGENT



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

Contractul Vodafone România ("Contractul") este compus din: Clauzele Contractuale Principale - Partea I și Partea a II-a ("CCP") și Termenii și Condițiile Generale ("TCG") precum și Documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal;

Documentul TCG poate fi oricând consultat, descărcat sau tipărit de către Client de pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) și poate fi tipărit gratuit, la cerere, la încheierea Contractului. În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalare se va aplica:

Anexele privind descrierea serviciilor contractate;

Anexa privind destinațiile internaționale aplicabilă exclusiv portofoliului de oferte destinat persoanelor fizice,

CCP - Partea I;

CCP - Partea a II-a;

Documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal;

TCG.

### 1. Obiectul contractului

1.1. S.C. Vodafone România S.A. ("Vodafone"), furnizează servicii de comunicații electronice pentru care Clientul a optat prin Contract sau ulterior la reprezentanțele și partenerii Vodafone, telefonic la \*222, prin internet, MyVodafone sau fax, într-o arie geografică limitată denumită "aria de acoperire".

1.2. Serviciile Vodafone vor fi furnizate 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la cerințele de calitate menționate în TCG.

### 2. Accesul și utilizarea serviciilor Vodafone.

2.1. Accesul și utilizarea serviciilor Vodafone se realizează de la data activării serviciilor menționată în CCP Partea I dacă au fost primite documentele solicitate în scopul activării, informațiile despre starea financiară sau a fost constituit depozitul de garanție conform TCG. În cazul numerelor portate, data activării este data la care s-a realizat portarea.

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

2.3. Telefoanele achiziționate cu abonament Vodafone sunt blocate în rețeaua Vodafone. Detalii privind costurile de deblocare precum și procedura de deblocare se regăsesc în documentul TCG și la adresa [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

2.4. Serviciul de Roaming oferit de Vodafone reprezintă un serviciu suplimentar care acordă Clientului posibilitatea de a beneficia de servicii de comunicații electronice (date, sms și voce), prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Vodafone și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Vodafone România. Serviciul de Roaming se acordă Clientului doar pentru călătorii ocazionale, iar nu pentru utilizarea sa preponderentă sau permanentă în Roaming (consum raportat la consumul național). Serviciul de Roaming este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone. În cazul în care clientul activează un Plan Tarifar fără acces la roaming, serviciul de roaming va

### Declarația agentului

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

AGENT



putea fi accesat doar prin schimbarea Planului Tarifar cu unul care oferă acces la serviciul de roaming. În această situație, clauzele privind Serviciul de Roaming din CCP (partea I, partea a II-a), din Anexele de Servicii și TCG nu sunt aplicabile.

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

Conform Regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat, Clientul beneficiază de tarifele și beneficiile naționale cuprinse în oferta națională / Planul Tarifar național (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) pentru serviciile de voce, date și SMS / MMS, utilizate în Roaming S.E.E.

În scopul de mai sus, Vodafone are dreptul de a solicita Clientului documentele care fac dovada reședinței/ sediului social în România sau a legăturilor stabile cu România, oricând, pe durata relației contractuale cu Vodafone. Fără prezentarea acestor dovezi, Vodafone are dreptul de a aplica o suprataxă pentru serviciile de Roaming reglementate (denumită în cele ce urmează Suprataxa).

Totodată, Vodafone are dreptul să aplice Suprataxa pentru utilizarea excesivă, abuzivă sau anormală a Serviciilor de Roaming reglementate în funcție de tariful reglementat al serviciilor de gros, conform regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat și completat de Regulamentul nr. 2016/2286. Suprataxa reglementată pentru Serviciile de voce și SMS este următoarea: 0,032Euro/minut apel efectuat; 0,0079Euro/minut apel primit; 0,01Euro/SMS (fără TVA) iar Suprataxa reglementată pentru serviciile de date este următoarea:

Suprataxa (Euro/GB)	01.01.2018-31.12.2018	01.01.2019 - 31.12.2019	01.01.2020 - 31.12.2020	01.01.2021 - 31.12.2021	01.01.2022-30.06.2022
Valoare fără TVA	6	4.5	3.5	3	2,5

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

a) Volumul de date disponibil în Roaming. Beneficiile de date cuprinse în Planul Tarifar (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) sunt limitate pentru consumul în Roaming în S.E.E. în conformitate cu prevederile art. 4 din Regulamentul nr. 2016/2286. Volumul de date disponibil în Roaming în S.E.E se calculează utilizând următoarea formulă, preturile fiind inserate fara TVA:

$$= \frac{\text{Pretul total al Planului Tarifar național (incluzând orice Extraopțiuni date tarifate)}}{\text{Suprataxa reglementată}}$$

Limita specifică fiecărei oferte poate fi verificată gratuit de Client pe <https://www.vodafone.ro/roaming-business>. După depășirea limitei, Vodafone are dreptul să aplice tariful național și/sau Suprataxa.

b) Utilizarea excesivă, abuzivă și anormală (min/SMS/MB). Pentru a stabili dacă un Client utilizează în mod excesiv, abuziv și anormal serviciile reglementate în Roaming (voce, date, SMS/MMS), vor fi analizați următorii indicatori obiectivi:

#### Declarația agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscris aici cu verifict originalul documentului...



- Indicatoari privind prezența fizică (conectarea cartelei SIM) și consumul (traficul de voce, SMS sau internet), în mod cumulativ și pentru o perioadă de cel puțin 4 (patru) luni. Astfel, se înțelege că Serviciile sunt utilizate abuziv în Roaming dacă, pe o durată de 4 luni consecutive:
- consumul de servicii în Roaming, pentru fiecare tip de serviciu în parte (SMS, voce, internet), excede consumul la nivel național;
- dacă conectarea cartelei SIM se realizează predominant în Roaming, raportat la conectarea Cartelei la nivel național.
- O perioadă lungă de inactivitate a unei Cartele SIM, asociată unei utilizări preponderente sau chiar exclusive în roaming.
- Cumpărarea și utilizarea succesivă în roaming a mai multor cartele SIM de către același client.

Acești indicatori reprezintă dovada unei utilizări excesive, abuzive și anormale a serviciilor de Roaming.

În cazul în care există dovezi bazate pe indicatorii obiectivi menționați mai sus, Vodafone avertizează Clientul cu privire la comportamentul detectat și la posibilitatea aplicării Suprataxe, începând cu data avertizării. În absența unei modificări a comportamentului de utilizare a serviciilor de Roaming reglementate într-un termen de două săptămâni, Vodafone va aplica Suprataxa pentru orice utilizare ulterioară datei respectivei avertizării, a serviciilor de Roaming reglementate, cu cartela SIM în cauză. Vodafone încetează să aplice Suprataxa de îndată ce comportamentul Clientului nu mai indică riscul unei utilizări abuzive sau anormale a serviciilor de roaming.

În cazul în care Clientul consideră măsurile adoptate de Vodafone nejustificate, poate depune o sesizare către Vodafone sau către autoritățile competente, conform art. 9 din acest document - Soluționarea reclamațiilor și/sau a art. 11.2 din acest document - Prevederi finale.

2.5 Viteza maximă estimată și promovată pentru serviciul de acces la internet mobil.

Viteza menționată în contractul dumneavoastră reprezintă viteza maximă estimată[1] și promovată[2] pentru serviciul de acces la internet mobil și se diferențiază de tip de tehnologie, conform hărții de acoperire a rețelei Vodafone, disponibilă la adresa <https://www.vodafone.ro/acoperire>. Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie pot avea următoarele valori:

Tehnologie	5G	4G	3G	2G
Viteză descărcare (download)	500 Mbps	225 Mbps	32 Mbps	200 kbps
Viteză încărcare (upload)	50 Mbps	50 Mbps	5 Mbps	200 kbps

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

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

Vitezele aferente serviciului de acces la internet fix sunt menționate în Anexele de servicii.

**Procedura de măsurare a vitezei.** Măsurarea vitezei maxime estimate a serviciului de acces la internet se va realiza de către client utilizând mecanismul de monitorizare certificat de autoritatea națională de reglementare (ANCOM), disponibil pe [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro) și pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro). Condițiile pe care Clientul trebuie să le respecte pentru a realiza procedura de măsurare sunt detaliate în documentul T.C.G. aplicabil începând cu 01.05.2018 și pe

**De la data semnării**

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



site-ul Vodafone, în secțiunea Legal - Parametri de Calitate.

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

Având în vedere ca serviciul de acces la internet care face obiectul prezentului contract este un serviciu mobil, constatarea neconformităților: a) va fi realizată cu respectarea procedurii de măsurare menționată mai sus, b) va fi raportată la fiecare tip de tehnologie în parte (2G, 3G, 4G), c) va fi documentată și probată de către Client. Despăgubirile se vor acorda după confirmarea de către Vodafone a situației semnalate de Client și vor fi evidențiate în factura / facturile următoare.

[1] Viteza maximă estimată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale

[2] Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale

### 3. Tarifele Vodafone

3.1. Vodafone va oferi Clientului Servicii cu aplicarea planului de tarife Vodafone, respectiv taxa lunară de abonament și tarife, exprimat în Euro și lei fără TVA, menționat în CCP Partea I din cadrul prezentului Contract. Informații actualizate privind planul de tarife sunt disponibile și pot fi consultate pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) și în punctele de vânzare Vodafone.

3.2. Tarifele pentru serviciile de voce reprezintă contravaloarea apelurilor inițiate sau primite (în Roaming) și se calculează la secundă, cu excepția primului minut de convorbire care se tarifează prin rotunjire la un minut. SMS-ul se facturează la transmitere (160 caractere) iar traficul de date se tarifează la deschiderea unei sesiuni.

3.3. Tarifele pentru serviciile ce fac obiectul Contractului sunt prevăzute în CCP partea I și/sau în Anexele privind descrierea serviciilor contractate.

### 4. Plata

4.1. Clientul va plăti în lei fără TVA, la termenul de plată, prețul serviciilor cuprins în facturile emise de Vodafone, respectiv tarifele Vodafone plus cota de TVA aplicabilă.

4.2. Termenul de plată este de maxim 20 zile de la data emiterii facturii. În cazul depășirii acestui termen se aplică penalități de întârziere de 0,5%/zi din suma datorată, conform TCG.

### 5. Achiziția de Echipamente Terminale. Livrare. Garanția legală

5.1. În cazul în care Clientul achiziționează Echipamente Terminale (telefon, laptop, tableta etc.), acestea vor fi livrate în decurs de cel mult 30 de zile de la încheierea contractului. În cazul nerespectării acestui termen, Clientul va acorda un termen suplimentar de livrare de minim 10 zile.

5.2. În cazul în care Vodafone nu livrează Echipamentul Terminal în termenul suplimentar respectiv, Clientul are dreptul la rezilierea contractului. În această situație, Vodafone va restitui Clientului toate sumele plătite în temeiul contractului în decurs de cel mult 7 zile de la data la care acesta a transmis către Vodafone decizia sa de încetare.

5.3. Livrarea Echipamentului Terminal se va face prin curier, la adresa specificată de Client în Contract sau în

#### Declarația agentului

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

100 2019-01-15 10:00:00

2019-01-15 10:00:00

2019-01-15 10:00:00



comanda plasată. În cazul în care nu se poate livra comanda, din motive independente de voința Vodafone, ca de exemplu (dar fără a se limita la):

Clientul nu poate fi contactat de către curier,

Coletul nu se poate livra ca urmare a unor amânări repetate ale Clientului (maxim 3 amânări sunt acceptate),

Clientul refuză preluarea coletului, comanda va fi automat anulată, fără posibilitatea Clientului de a solicita niciun fel de despăgubiri în acest sens, cu excepția returnării sumelor achitate anticipat pentru respectivul Echipament Terminal, dacă este cazul.

5.4. În cazurile de anulare a comenzilor conform art. 5.3 de mai sus, costurile aferente returnării sumelor achitate anticipat vor fi suportate de către Client.

5.5. Riscul de pierdere sau de deteriorare a Echipamentului Terminal este transferat către Client în momentul în care acesta intră în posesia fizică a Echipamentului Terminal. Cu toate acestea, riscul este transferat Clientului în momentul livrării Echipamentului Terminal către transportator, dacă transportatorul a fost însărcinat de către Client să transporte Echipamentele Terminale, iar această opțiune nu a fost oferită de către Vodafone, fără a aduce atingere drepturilor Clientului față de transportator.

5.6. Echipamentul Terminal achiziționat în temeiul Contractului beneficiază de garanție legală, conform legii, astfel cum este aplicată de fiecare furnizor în parte. Clientul va primi odată cu Echipamentul Terminal atât factura de achiziție cât și certificatul de garanție emis de producător. Producătorul are obligația de a asigura service-ul postvânzare, în mod direct sau prin reprezentanții săi autorizați.

5.7. Pentru a beneficia de garanția legală Clientul va trebui să prezinte, în original, documentele menționate mai sus (certificatul de garanție și factura de achiziție). Astfel, în cazul în care vreunul din aceste documente nu sunt livrate de transportator odată cu Echipamentul Terminal comandat, Clientul are obligația de a contacta Vodafone în termen de maxim 48 de ore de la data primirii coletului. În cazul în care Clientul nu contactează Vodafone în termenul menționat mai sus, se consideră că s-au livrat Clientului împreună cu Echipamentul Terminal și documentele aferente acestuia (certIFICATE DE GARANȚIE ȘI FACTURĂ DE ACHIZIȚIE.)

## 6. Încetarea contractului și suspendarea serviciilor

6.1. Contractul încetează la cererea Clientului printr-o notificare adresată în scris către Vodafone, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care se dorește încetarea Contractului. Clientul se obligă să plătească toate datoriile scadente și o despăgubire în cazul încetării Contractului înainte de expirarea duratei minime contractuale stabilite în CCP Partea II și TCG.

6.2. Taxa de reziliere se calculează având la baza următoarele criterii: valoarea lunara a serviciului contractat de Client (cu extraopțiuni incluse) și tipul acestora, precum și numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale.

Astfel, modalitatea de calcul a taxei de reziliere este următoarea:

Taxa de reziliere calculată pentru fiecare Cartela SIM sau Serviciu = (A X B) + C

A= valoarea lunara a serviciului (cu extraopțiuni incluse, dacă este cazul);

B= numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale;

C= taxa fixa detaliată în tabelul de mai jos, în situația în care Clientul a beneficiat de terminal și/sau echipament la pret subvenționat:

### Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrisse și am înregistrat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

12.05.2017

HESSO DARIU

12.05.2017

12.05.2017

12.05.2017



Valoarea lunară a serviciului (cu extraopțiuni incluse, dacă este cazul)	Taxă fixă
0-30 Euro	100 Euro
30,01 - 50 Euro	150 Euro
Peste 50 Euro	200 Euro

## 7. Modificari

7.1. Modificarea CCP și TCG poate fi făcută de către Vodafone cu informarea Clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării.

7.2. 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 bunăcredință 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).

7.3. În cazul în care Clientul solicită modificarea unor servicii (inclusiv extraopțiunile aferente) ce fac obiectul contractului cu alte servicii din aceeași categorie, dar de valoare inferioară, pentru fiecare astfel de modificare, făcută înainte de expirarea duratei minime contractuale, Clientul va plăti o taxă cu titlu de penalitate, egală cu diferența dintre valoarea abonamentului de servicii ales inițial și valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale. În cazul în care modificarea solicitată de Client are ca obiect servicii din aceeași categorie, dar de valoare superioară, modificarea se va realiza gratuit, fără a afecta durata contractului prevăzută la punctul 10 din CCP Partea II.

## 8. Raspunderea Vodafone

În cazul în care Clientul nu va putea folosi serviciile Vodafone din cauza unor defecțiuni în rețeaua GSM/UMTS a 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. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării deranjamentului și vor fi evidențiate în factura aferentă lunii următoare.

## 9. Soluționarea reclamațiilor

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

## 10. Durata contractului

10.1. Prezentul Contract se încheie pe o durată de 24 luni.


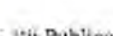
10.2. Prezentul contract intră în vigoare la data de 28.02.2020 și expiră la data de 27.02.2022, dată până la care

### Declarația Agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrises și am înțeles conținutul documentelor solicitate.

semnatura





Vodafone va face toate demersurile pentru ca numerele stipulate în Anexa nr. 3 să fie funcționale în rețeaua sa. Serviciile de voce și date se vor activa cu data de 28.02.2020, dată de la care curge durata contractuală de 24 luni.

10.3. După expirarea duratei minime contractuale, de comun acord, părțile pot prelungi contractul prin act adițional pe o perioadă stabilită de comun acord.

## 11. Prevederi finale

11.1. Prezentul contract este un contract încheiat în afara spațiilor comerciale, pe baza ofertei individuale, personalizate propuse în cadrul negocierilor directe dintre Partți sau la punctele de vânzare (magazinele Vodafone). Prin urmare, Clientul nu beneficiază de drept de retragere. În cazul în care contractul este încheiat la distanță (vânzare prin telefon sau on-line), Clientul beneficiază de drept de retragere, conform documentului Clauze specifice contractului la distanță care va fi generat automat și transmis Clientului.

11.2. Orice neînțelegere în legatură cu executarea prezentului contract va fi rezolvată de parti pe cale amiabilă. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul poate fi înaintat spre soluționare autorității de reglementare (ANCOM) sau instanțelor judecătorești competente.

11.3. La încheierea Contractului Clientul declară că:

- a primit de la Agent informații privind aria de acoperire a rețelei Vodafone și Procedura de soluționare a reclamațiilor;
- este de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal și a acestora având funcție de identificare (CNP) în scopul derulării prezentului Contract, inclusiv în scopul verificării credibilității/solvabilității sale în baza de date pentru debite restante Preventel, de către Vodafone/Agent, alți furnizori de servicii de comunicații electronice, contractori ai acestora, prelucrare realizată la încheierea contractului, pe durata Contractului cât și pe perioada cât figurează ca debitor al Vodafone și/sau al tertilor cesionari;
- a citit, a înțeles și a acceptat clauzele cuprinse în CCP, Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal și TCG și a primit un exemplar din CCP semnat de ambele parti;
- a acceptat în mod expres clauzele privind Suspendarea Serviciului, și Limitarea obligației din documentul TCG, precum și clauzele: 6- Încetarea contractului și suspendarea serviciilor și 8 - Răspunderea Vodafone din CCP partea a II-a.

### Declarație agentului

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Anexa 1

## Servicii: Voce mobila

Abonament	Numar SIM-uri	Tarif abonament lunar/SIM	Minute/ SMS-uri/ MMS-uri naționale și în roaming SEE și minute internaționale către rețelele fixe din SEE*	Minute/ SMS-uri/ MMS-uri internaționale către rețelele mobile SEE	Minute/ SMS-uri/ MMS-uri internaționale către destinații fixe și mobile din afara SEE	Date mobile, trafic național și roaming SEE**	Viteza maximă estimată și promovată pentru trafic național	Unitati și trafic de date în Roaming***	Tarif SMS internațional	Tarif extra trafic național
Red Executive Plus	1	36.5 EUR/SIM	Nelimitat	1800	700	Nelimitat (*30 GB la viteză maximă estimată și promovată 225Mbps download/50Mbps upload, trafic nelimitat la 128Kbps download/ 64Kbps upload după terminarea celor 30GB)	225 Mbps download/50 Mbps upload	600 unitati & 2.5 GB	0,12 EUR/SMS	0

\*minutele incluse pot fi folosite în toate rețelele naționale (fix și mobil) și în rețelele fixe internaționale din Spațiul Economic European (SEE: UE, Norvegia, Liechtenstein și Islanda) cu excepția numerelor speciale și pentru apeluri efectuate, apeluri primite, SMS-uri expediate în Roaming Zona 1 (Spațiul Economic European)

\*\*traficul inclus este traficul național efectuat pe APN Live

\*\*\*unitățile (minute apeluri efectuate, minute apeluri primite și SMS-uri expediate) și traficul de internet mobil sunt disponibile pentru utilizare în Roaming, în Zonele 2,3,4,5 și Balcani non-UE. Tarifele pentru depășirea beneficiilor de Roaming pentru Zonele 2,3,4,5 și Balcani non-UE se pot verifica pe [www.vodafone.ro/roaming-business](http://www.vodafone.ro/roaming-business).

## Observatii:

- Beneficiile internaționale sunt valabile numai pentru apeluri efectuate sau SMS-uri expediate de pe teritoriul României. Apelurile internaționale efectuate atunci când Clientul se află în Roaming se vor tarifa conform grilei de tarifare de pe [www.vodafone.ro/roaming-business](http://www.vodafone.ro/roaming-business).
- Pentru abonamentele mai sus menționate, beneficiile nu sunt disponibile către sateliți sau către numere speciale și nu sunt reportabile.
- Conform Regulament UE 531/2012 și Regulament UE 2016/2286, beneficiile naționale (voce, SMS, date) pot fi utilizate și în țările din Spațiul Economic European (S.E.E. - Uniunea Europeană, Islanda, Liechtenstein, Norvegia), cu aplicarea Politicii de Utilizare Rezonabilă a Serviciilor de Roaming reglementate și a limitei pentru consumul de date în roaming SEE (detalii în documentul CCP 2 și TCG). După depășire se aplică Suprataxa reglementată și/sau tariful național la depășire. Detalii: [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).
- Pentru abonamentele mai sus menționate Clientul beneficiază de suport pentru restaurarea serviciilor de voce și

## Declarație agentului

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

11/09/2019



date 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, sunând gratuit la numărul \*222.

5. Preturile sunt exprimate în EUR, fără TVA.

### Speedcap

La depășirea traficului inițial național la viteza maximă a abonamentului, viteza pentru traficul național scade până la valoarea de 128Kbps (download)/64Kbps (upload) urmând a reveni la valorile inițiale în următoarea lună de facturare. Traficul de date suplimentar nu va fi taxat conform tarifului de date menționat în coloana Tarif extra trafic național pe perioada cât această opțiune este activă.

### Declarație agentului

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

(SUA)PR

EUROCOM TELECOM

U.S. AIRTEL



## Servicii: Voce mobila

Abonament	Numar SIM-uri	Tarif abonament lunar/SIM	Minute/ SMS-uri/ MMS-uri nationale si in roaming SEE si minute internationale catre rețelele fixe din SEE*	Minute/ SMS-uri/ MMS-uri internationale catre rețelele mobile SEE	Minute/ SMS/MMS-uri internationale catre destinatii fixe si mobile din afara SEE	Date mobile, trafic national si roaming SEE**	Viteza maxima estimata si promovata pentru trafic national	Unitati si trafic de date in Roaming Zona 2***	Tarif SMS international	Tarif extra trafic national
Red Complete UE	49	11,5 EUR/SIM	Nelimitat	400	100	Nelimitat (*12 GB la viteza maxima estimata si promovata 225Mbps download/50Mbps upload, trafic nelimitat la 128Kbps download/ 64Kbps upload dupa terminarea celor 12GB)	225 Mbps download/50 Mbps upload	100 unitati & 400 MB	0,12 EUR/SMS	0

\*minutele incluse pot fi folosite in toate rețelele nationale (fix si mobil) si in rețelele fixe internationale din Spatiul Economic European (SEE: UE, Norvegia, Liechtenstein si Islanda) cu exceptia numerelor speciale si pentru apeluri efectuate, apeluri primite, SMS-uri expediate in Roaming Zona 1 (Spatiul Economic European)

\*\*traficul inclus este traficul national efectuat pe APN Live

\*\*\*unitățile (minute apeluri efectuate, minute apeluri primite și SMS-uri expediate) și traficul de internet mobil sunt disponibile pentru utilizare în Roaming, Zona 2. Tarifele pentru depășirea beneficiilor de Roaming pentru Zona 2 se pot verifica pe [www.vodafone.ro/roaming-business](http://www.vodafone.ro/roaming-business).

## Alte completari pentru abonamentul Red Complete UE

se activeaza optiunea voce si date Advanced 100 unitati si 800 Mb Roaming Zona 2 @ 0 euro / numar.

## Observatii:

- Beneficiile internationale sunt valabile numai pentru apeluri efectuate sau SMS-uri expediate de pe teritoriul Romaniei. Apelurile internationale efectuate atunci cand Clientul se afla in Roaming se vor tarifa conform grilei de tarifiere de pe [www.vodafone.ro/roaming-business](http://www.vodafone.ro/roaming-business).
- Pentru abonamentele mai sus mentionate, beneficiile nu sunt disponibile catre sateliti sau catre numere speciale si nu sunt reportabile.
- Conform Regulament UE 531/2012 si Regulament UE 2016/2286, beneficiile nationale (voce, SMS, date) pot fi utilizate si in tarile din Spatiul Economic European (S.E.E. - Uniunea Europeana, Islanda, Lichtenstein, Norvegia), cu aplicarea Politicii de Utilizare Rezonabila a Serviciilor de Roaming reglementate si a limitei pentru consumul de date in roaming SEE (detalii in documentul CCP 2 si TCG). Dupa depasire se aplica Suprataxa reglementata si/sau tariful national la depasire. Detalii: [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

## Documente atasate:

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor inscrite si am verificat originalul documentelor solicitate la inchiderea contractului.

Daniela I



4. Pentru abonamentele mai sus menționate Clientul beneficiază de suport pentru restaurarea serviciilor de voce și date 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, sunând gratuit la numărul \*222.
5. Preturile sunt exprimate în EUR, fără TVA.

#### Speedcap

La depășirea traficului inițial național la viteza maximă a abonamentului, viteza pentru traficul național scade până la valoarea de 128Kbps (download)/64Kbps (upload) urmând a reveni la valorile inițiale în următoarea lună de facturare. Traficul de date suplimentar nu va fi taxat conform tarifului de date menționat în coloana Tarif extra trafic național pe perioada cât această opțiune este activă.

#### Declarație Agentului

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

AGENT

Director-Executiv Adrian

- Șef Serv. Financiar-

12/05/2017

12/05/2017

12/05

12/05/2017

Anexa 3 -Anexă numere de telefon pentru voce și date mobile <sup>A</sup>

Nr crt.	Numar SIM	Tarif Abonament lunar/SIM (euro fără TVA)	Unități în rețeaua proprie (minute/sms/mms)	Unitati in rețelele naționale fixe și mobile (minute/sms/mms)	Unitati internati onale in SEE fix și roaming SEE (minute/sms/mms)	Unitat i interna ționale în UE (minute/sms/mms)	Unități interna ț . in afara UE (minute/sms/mms)	Unitati in Roaming în anumite zone (minute/sms/mms)	Date mobile naționale	Date mobile trafic in roaming în anumite zone
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
6.										
7.										
8.										
9.										
10.										
11.										
12.										
13.										
14.										
15.										
16.										
17.										
18.										
19.										

**Declarație agentului**

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



20.	
21.	
22.	
23.	
24.	
25.	
26.	
27.	
28.	
29.	
30.	
31.	
32.	
33.	
34.	
35.	
36.	
37.	
38.	
39.	
40.	
41.	
42.	
43.	
44.	

**Declarație apremiu**

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



45.	
46.	
47.	
48.	
49.	
50.	

\*Nelimitat (\*30 GB la viteza maxima estimate si promovata 225Mbps download/50Mbps upload,trafic nelimitat la 128Kbps download/64Kbps upload dupa terminarea celor 30GB)

\*\*Nelimitat (\*12 GB la viteza maxima estimate si promovata 225Mbps download/50Mbps upload,trafic nelimitat la 128Kbps download/64Kbps upload dupa terminarea celor 12GB)

Se aplica pentru toate numerele de voce mobile: **Speedcap** - La depasirea traficului initial national la viteza maxima a abonamentului, viteza pentru traficul national scade pana la valoarea de 128Kbps (download)/64Kbps (upload) urmand a reveni la valorile initiale in urmatoarea luna de facturare. Traficul de date national suplimentar nu va fi taxat.

**Declaratie agentului**

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





## Anexa nr. 4 - Tarife roaming, convorbiri internaționale, servicii extra a abonament și apeluri video în roaming

## Tarife Roaming pe zone

Zona	Apel efectuat (€/minut)				Apel primit (€/minut)	SMS trimis (€/SMS)	Trafic internet (€/1MB)
	Local	Către RO	Internațional SEE	Internațional non-SEE			
Zona 1 (SEE)	Tarif național conform abonament						
Zona Balcani non-UE							
Zona 2							
Zona 3							
Zona 4							
Zona 5							
Zona 6 și rețele satelit							

Tarifele sunt exprimate în euro și nu includ TVA

## Tarife pentru convorbiri internaționale

Tarife:

	Europa - Rețele Vodafone	Europa - Rețele fixe	Europa - Alte rețele mobile	Israel, SUA, Canada, Hawaii	Restul lumii	Satelți - Thuraya, Iridium, Emsat, Inmarsat, Globalstar, AeroMobile
Apel						
SMS						

Tarifele sunt exprimate

## Tarife pentru servicii care nu sunt incluse în abonament

Adițional beneficiilor incluse se pot folosi abonamentele Business Red și pentru utilizarea următoarelor servicii cu plată pe unitatea de consum:

MMS-uri internaționale - taxate cu tariful de 0,434 euro/MMS;

Apeluri video - taxate cu tariful de 0,21 euro/minut pentru apeluri în rețeaua Vodafone și 0,29 euro/minut pentru apeluri în alte rețele naționale

Deslavătură agentului

Subsemnatul Agent



### Tarifele pentru MMS-uri și apeluri video în Roaming

#### Tarifele pentru MMS-uri

Tarif MMS roaming zona 1 (SEE)	Tarif MMS roaming alte zone
MMS trimis către România și către destinații SEE	
MMS trimis către orice destinație internațională în afara SEE	
MMS primit	

Tarifele sunt exprimate în euro.

#### Tarifele apelurilor video în roaming

Zona	Apel efectuat (€/min)	Apel primit (€/min)
<u>Zona 1</u>		
<u>Zona 2</u>		
<u>Zona Balcani non-UE</u>		
<u>Zona 3</u>		
<u>Zona 4</u>		
<u>Zona 5</u>		
<u>Zona 6</u>		

Tarifele sunt exprimate în euro și nu includ TVA.

#### Declarația agentului

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



### Precizări valabile pentru toate serviciile menționate în Anexa 1

- La încheierea Anexei, Clientul declară că : a citit, a înțeles și a acceptat clauzele cuprinse mai sus și în TCG și a primit un exemplar din Anexă semnat de ambele părți.
- Clientul are dreptul să ceară dezactivarea Serviciilor Integrate fără să plătească taxa de dezactivare și penalitatea, cu condiția să nu se depășească 5% din numărul SIM-urilor pentru care s-a semnat prezentul document, iar SIM-urile a căror dezactivare se solicită să aibă o vechime mai mare de 12 luni în rețea și să nu fi fost primite discount-uri speciale. Excepțiile vor face obiectul unui act adițional semnat de părți.
- Vodafone pune la dispoziția Clientului un buget în valoare de 10000 EURO, fara TVA, valabil pentru întreaga perioada contractuală. Bugetul va putea fi folosit de către Client pentru achiziția de terminale la tarife subvenționate conform preturilor aferente clasei 22 de subvenție și în conformitate cu durata minimă contractuală aferentă prezentului Contract/Act Adicional. Tarifele pentru clasa 22 de subvenție vor fi puse la dispoziția Clientului, la solicitarea acestuia. Vodafone își rezerva dreptul de a opera modificări asupra preturilor clasei 22 de subvenție. Nefolosirea bugetului alocat pentru achiziția de terminale până la expirarea duratei minime contractuale va fi urmata în mod automat de anularea respectivului buget. În cazul în care, în cadrul duratei minime contractuale, Clientul renunță parțial sau integral la numerele menționate în prezentul document, Vodafone va percepe taxa de reziliere integrală pentru fiecare număr, menționată în contractul agreeat de către parti, calculată atât la valoarea abonamentelor oferite, precum și taxa fixă pentru terminale subvenționate, (A\*B)+C.

**Data semnare contract (zi/lună/an)**

28, 02, 2020

#### Declarațiile agentului

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



## Anexa nr. 5 Politică de Confidențialitate

### Cuprins

1. Actualizări aduse politicii noastre de confidențialitate .....	3
2. Aplicabilitate .....	3
3. Cine suntem? .....	3
4. Cum ne puteți contacta? .....	4
5. Principiile noastre .....	4
6. Elemente de bază .....	4
6.1. Ce date cu caracter personal prelucrăm? .....	4
6.2. De unde obținem datele dvs.? .....	5
7. Dacă sunteți un Client (Consumator sau Client Business - persoană fizică), inclusiv un Client potențial .....	6
7.1. Verificări precontractuale de eligibilitate (VPE) .....	6
7.2. Furnizarea serviciilor și produselor noastre   Menținerea calităților tehnice .....	6
7.3. Facturare și procesarea plăților   Asistența și Gestionarea relației cu Clienții   Colectarea creanțelor .....	7
7.4. Îmbunătățirea serviciilor și produselor noastre .....	7
7.5. Securitate   Prevenirea utilizării abuzive și necorespunzătoare a serviciilor   Prevenirea fraudelor   Gestiunea incidentelor .....	8
7.6. Marketing   Personalizarea comunicărilor comerciale .....	8
Comunicări comerciale .....	8
1. Produsele și serviciile Vodafone și ale societăților controlate de Vodafone .....	8
2. Produsele și serviciile partenerilor Vodafone .....	9
Personalizarea comunicărilor de marketing .....	9
Publicitate online adaptată în funcție de interesele dvs. ....	9
Controlul permisiunilor pentru activități de marketing .....	10
7.7. Cercetare și analiză .....	10
7.8. Relația cu autoritățile   Soluționarea disputelor și litigiilor .....	10
7.9. Fuziuni și achiziții .....	10
7.10. Conformarea cu cerințe legale și de reglementare specifice .....	11
7.11. Procese decizionale automatizate .....	11
7.11.1. Verificări precontractuale de eligibilitate (VPE) .....	11
7.11.2. Prevenirea fraudelor, utilizarea abuzivă sau necorespunzătoare .....	11
8. Dacă sunteți Reprezentantul unui Client Business .....	12
8.1. Încheierea și executarea contractului   Facturare și Procesarea plăților   Asistența și Gestionarea relației cu Clienții ..	12
8.2. Comunicări comerciale către Clienții Business .....	12
1. Produse și servicii ale Vodafone și ale societăților controlate de Vodafone .....	13
2. Produse și servicii ale partenerilor Vodafone .....	13
Controlul permisiunilor pentru activități de marketing destinate Clienților Business .....	13
8.3. Alte scopuri ale prelucrării datelor aplicabile Reprezentanților Clienților Business .....	13



<b>9. Dacă sunteți Utilizator</b> .....	14
9.1. Prestarea serviciului conform celor asumate față de Client .....	14
9.2. Asistența și Gestionarea relației cu Clienții .....	14
9.3. Personalizarea comunicărilor de marketing către Clienți.....	14
9.4. Cookie-uri și tehnologii similare .....	15
9.5. Alte scopuri de prelucrare aplicabile Utilizatorilor .....	15
<b>10. Cum și cui dezvăluim datele dvs. cu caracter personal?</b> .....	15
<b>11. Păstrarea și stocarea datelor dvs. cu caracter personal</b> .....	16
<b>12. Transferuri internaționale de date</b> .....	17
<b>13. Păstrarea în siguranță a datelor dvs. cu caracter personal</b> .....	17
<b>14. Drepturile dvs.</b> .....	18
<b>Anexa nr. 1</b> .....	20
<b>VERIFICĂRI PRECONTRACTUALE PRIVIND ELIGIBILITATEA (VPE)</b> .....	20



## 1. Actualizări aduse politicilor noastre de confidențialitate ↑

Această politică de confidențialitate („**Politica de Confidențialitate**”) este actualizată periodic; de fiecare dată când facem o modificare, o vom afișa pe site-ul nostru web [www.vodafone.ro/privacy](http://www.vodafone.ro/privacy) și vă vom informa în mod corespunzător.

## 2. Aplicabilitate ↑

Această Politică de Confidențialitate explică modul în care colectăm, utilizăm și în orice alt fel prelucrăm datele dvs. cu caracter personal atunci când utilizați produsele și serviciile noastre, precum și site-ul nostru web.

De fiecare dată când utilizați aplicațiile noastre mobile (spre exemplu, My Vodafone, Vodafone Net Primești etc.), participați la loterii promoționale sau vă abonați la diverse servicii / produse oferite de noi (în mod individual sau împreună cu partenerii noștri), pot fi aplicabile condiții dedicate prelucrării datelor dedicate („**Politici de Confidențialitate Speciale**”). Pentru evitarea oricărui dubiu, Politicile de Confidențialitate Speciale se vor aplica în plus față de prezenta Politică de Confidențialitate. În caz de neconcordanță între prevederile acestei Politici de Confidențialitate și cele ale Politicilor de Confidențialitate Speciale, prevederile Politicilor de Confidențialitate Speciale vor prevala.

Această Politică de Confidențialitate vizează și se adresează următoarelor categorii de persoane:

### a) Clienți Consumatori

Această categorie se referă la abonații serviciilor Vodafone care doresc să încheie sau au în derulare un raport contractual cu Vodafone în calitate de consumatori (i.e. în afara unei activități profesionale), precum și orice potențial Client consumator cărui îi adresăm ofertele sau comunicările noastre comerciale. Această categorie include, de asemenea, foștii Clienți Consumatori ai Vodafone, precum și orice clienți consumatori ai oricărei entități sau societăți comerciale pe care o achiziționăm sau controlăm.

### b) Clienți Business

Această categorie se referă la abonații serviciilor Vodafone care doresc să încheie sau au încheiat un raport contractual cu Vodafone și sunt persoane juridice sau persoane fizice care își desfășoară activitatea în cadrul unei profesii (spre exemplu, persoanele fizice autorizate, profesiile liberale, întreprinderi individuale), precum și orice potențial Client Business. Această categorie include foștii Clienți Business, precum și orice clienți business ai unei entități sau afaceri pe care o achiziționăm sau controlăm.

**Dacă nu se prevede altfel în mod specific, expresia generică „Clienți” va face referire atât la Clienții Consumatori, cât și la Clienții Business.**

### c) Reprezentanți ai Clienților

Această categorie se referă la persoane fizice care acționează în calitate de reprezentanți legali / convenționali, precum și persoane de contact ale unor potențiali / actuali și/sau foști Clienți ai Vodafone, Clienți Consumatori sau Clienți Business

**Dacă sunteți Reprezentant al unui Client Consumator, vom prelucra Datele dvs. de Identificare și Datele de Contact pentru scopul încheierii și executării contractului încheiat cu Clientul Consumator.**

### d) Utilizatori

Această categorie se referă la persoane fizice care accesează, utilizează sau în orice alt mod beneficiază de serviciile Vodafone fără a avea calitatea de Client. De exemplu, vă vom considera un Utilizator dacă sunteți: a) un angajat/colaborator/Reprezentant al unui Client Business care beneficiază de serviciile Vodafone ca urmare a semnării unui contract de servicii între Vodafone și Clientul Business, b) o rudă sau o altă persoană fizică care beneficiază de serviciile Vodafone ca urmare a semnării unui contract de servicii între Vodafone și un Client, sau c) orice persoană fizică care navighează pe site-urile web ale Vodafone și/ sau aplicațiile specifice Vodafone, care accesează sau interacționează cu paginile noastre pe platformele de socializare.

### e) Acționari /asociați (persoane fizice) ai Clienților Business

## 3. Cine suntem? ↑

Suntem **Vodafone Romania S.A.** Facem parte din Grupul Vodafone.

În această Politică de Confidențialitate:

- „Vodafone / noi ” înseamnă Vodafone Romania S.A.



- „societăți controlate de Vodafone” înseamnă orice societate în care Vodafone România S.A. deține, direct sau indirect, puterea de a controla sau de a determina controlul conducerii și politicilor, prin deținerea de drepturi de vot, contractual sau în alt mod.
- „Grupul Vodafone” înseamnă Vodafone Group Plc, precum și orice societate sau organizație în care Vodafone Group Plc deține, direct sau indirect, mai mult de 15% din capitalul social;
- „terț” înseamnă o persoană alta decât dvs., noi sau o entitate care prelucrează date cu caracter personal în numele nostru.

Sediul nostru social: Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 8, sector 2, 020276 București, România. Suntem înregistrați la Oficiul Registrului Comerțului în România sub numărul J40/9852/1996 cu denumirea de Vodafone România S.A.

## 4. Cum ne puteți contacta? ↑

Opinia dvs. este importantă pentru noi – dacă aveți orice întrebări cu privire la Politica noastră de Confidențialitate puteți:

- să ne trimiteți un e-mail prin intermediul opțiunii Asistență disponibilă pe site-ul nostru web [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), sau direct la adresele Relații Clienți dedicate: [persoane\\_fizice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane_fizice_ro@vodafone.com) și [persoane\\_juridice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane_juridice_ro@vodafone.com);
- să ne contactați utilizând numărul nostru de centrală \*222, 0372.022.222;
- să ne contactați prin fax la următoarele numere de telefon 0372.021.413 (pentru Clienții Consumatori) / 0372.021.475 (pentru Clienții Business);
- să depuneți o cerere scrisă la oricare dintre magazinele noastre;

De asemenea, puteți contacta direct Responsabilul nostru cu Protecția Datelor la [rgdp@vodafone.com](mailto:rgdp@vodafone.com) sau prin poștă sau curierat la adresa Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 8, sector 2, 020276 București, România, punând corespondența dvs. în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor.

## 5. Principiile noastre ↑

Vodafone și-a luat angajamentul să vă respecte viața privată. Trătim cu seriozitate viața privată, securitatea și conformarea cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

Am inclus principalele noastre angajamente de confidențialitate [www.vodafone.ro/privacy](http://www.vodafone.ro/privacy) în Centrul nostru de Confidențialitate. Scopul nostru este să ne asigurăm că aceste angajamente în stau la baza a tot ceea ce facem.

## 6. Elemente de bază ↑

### 6.1. Ce date cu caracter personal prelucrăm? ↑

În funcție de produsele și serviciile pe care le utilizați și/ sau la care vă abonați, de modul în care ați utilizat produsele și serviciile și, în general, de modul în care ați interacționat cu Vodafone, categoriile de date cu caracter personal pe care le prelucrăm în calitate de operator includ:

- Date de identificare**, spre exemplu:
  - Numele, adresa, codul numeric personal, copia documentului de identitate, sexul, data nașterii și semnătura dvs.; sau
  - Datele dvs. de identificare fiscală și identificatori unici similari, spre exemplu, numărul de identificare în scopuri de TVA, codul de identificare fiscală sau numărul de înregistrare la registrul comerțului – în cazurile în care acționați în calitate de Client Business persoană fizică;
- Date de Contact**, spre exemplu numărul dvs. de telefon și/sau mobil (inclusiv numărul de contact menționat în contractul dvs. sau în interacțiunea cu agenții noștri) și adresa dvs. de e-mail;
- Date de Cont**, spre exemplu numărul de client, tipul abonamentului, valoarea abonamentului, numărul cartelelor SIM activate, informații cu privire la tarife, facturi, istoricul plăților (inclusiv datele plăților datorate sau primite).
- Date Financiare**, spre exemplu venitul dvs., informații cu privire la cardul dvs. de credit/ debit, informații cu privire la contul dvs. bancar și alte informații bancare;
- Date privind Solvabilitatea**, spre exemplu, venitul, comportamentul de plată, detalii cu privire la orice fraude sau folosirea abuzivă a serviciilor;
- Date privind calificările**, spre exemplu, educația, profesia sau ocupația (spre exemplu, în cazurile în care acționați în calitate de Reprezentant sau persoană de contact pentru un Client Business);
- Date cu privire la dispozitivul dvs.**, spre exemplu, tipul dispozitivului, producătorul dispozitivului, seria și numărul dispozitivului, numărul IMEI (Identitatea Internațională a Echipamentului Mobil);
- Date de Trafic**, spre exemplu numărul apelat, ora și durata apelului, consum (ex., numărul de min/ SMS), utilizarea rețelei, evenimente privind traficul de date și jurnale de activități, numărul cardului SIM;
- Date de Localizare**; Datele de Localizare pot fi:
  - Exacte, în cazul datelor bazate pe dispozitiv (Geo-locția dispozitivului), stabilită pe baza informațiilor colectate cu ajutorul serviciilor

1 / 11 / 11 / 11 / 11 /



- de localizare ale dispozitivului utilizatorului: GPS, A-GPS, wifi), sau
  - Mai puțin exacte, spre exemplu, (i) localizare bazată pe datele de rețeaua de comunicații (Geo-locția dispozitivului dvs. stabilită pe baza informațiilor colectate de sistemele rețelei noastre de comunicații sau (ii) locație bazată pe IP (Geo-locția stabilită pe baza adresei dvs. de IP), sau (iii) codul poștal sau denumirea unei localități sau a unui oraș.
- j) **Date privind Managementul Valorii Clienților**, spre exemplu, (i) preferințele dvs. pentru anumite produse, servicii și activități specifice stilului dvs. de viață, (ii) informații de localizare a clienților (calitatea de membru, puncte acumulate etc.);
- k) **Date Demografice**, spre exemplu, sexul dvs. sau vârsta.
- l) **Date privind Istoricul de Navigare**, spre exemplu, categoriile de site-uri web pe care ați navigat pe telefonul mobil, dispozitiv mobil sau computer, spre exemplu site-uri de Sport, Muzică sau Știri;
- m) **Date colectate de cookie-uri și tehnologii similare consultate**. Pentru detalii vă rugăm accesați politica de cookies Vodafone la adresa: <https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-tarif/termeni-si-proceduri-legale/politica-de-utilizare-a-cookie-urilor/index.htm>
- n) **Date de Autentificare** – parole, sugestii și informații de securitate similare folosite pentru autentificare și acces la conturi și servicii;
- o) **Date privind Relația cu Clienții**, spre exemplu, (i) notițe sau înregistrări ale unui apel pe care îl efectuați către unul dintre centrele noastre de relații cu clienții sau o corespondență de live chat, (ii) detalii cu privire la reclamațiile dvs., (iii) cereri de acces la datele dvs. cu caracter personal, (iv) alte înregistrări ale interacțiunilor dvs. cu noi;
- p) **Date privind interacțiunea dvs. cu serviciile noastre**, spre exemplu, (i) detalii cu privire la utilizarea de către dvs. a serviciilor sau produselor noastre, sau (ii) informații cu privire la defecțiuni ale rețelei sau serviciilor și alte evenimente care pot afecta serviciile noastre de comunicații sau alte servicii;
- q) **Date deduse**. Această categorie include datele generate sau deduse de noi pe baza datelor pe care le deținem despre dvs., indiferent de sursa acestora (respectiv, obținute direct de la dvs., din interacțiunea cu produsele și serviciile noastre sau din surse externe, după caz). Spre exemplu, putem anticipa preferințele dvs. sau domeniile dvs. de interes pe baza produselor/ serviciilor Vodafone la care sunteți abonat până în prezent;
- r) **Date de Sănătate**. Respectiv datele din certificatele medicale ce atestă tipul și gradul dizabilităților dvs., necesare pentru a ne conforma obligațiilor noastre în calitate de operator de telecomunicații de a oferi Clienților cu dizabilități planuri tarifare speciale.

## 6.2. De unde obținem datele dvs.? ↑

Vom colecta datele dvs. cu caracter personal:

- (a) **Direct de la dvs.**, respectiv (i) când ne comunicați în mod direct informațiile (ex. prin completarea unui formular) sau (ii) prin examinarea interacțiunii dvs. cu noi.  
Spre exemplu, vom obține informațiile dvs. cu caracter personal atunci când: (i) cumpărați sau utilizați oricare dintre produsele și serviciile noastre, (ii) utilizați rețeaua noastră sau alte produse și servicii Vodafone, (iii) vă abonați să primiți pentru produsele noastre sau să beneficiați de serviciile noastre, (iv) vă abonați să primiți comunicările noastre comerciale sau alte alerte din partea noastră, (v) ne contactați prin diverse canale, sau solicitați informații cu privire la un produs sau serviciu; (vi) participați la un concurs, tragere la sorți sau studiu, (vii) vizitați sau navigați pe site-urile web și/sau aplicațiile Vodafone.

Atunci când primim datele direct de la dvs. vom considera că acestea sunt reale, corecte, complete și ca vă aparțin sau, după caz, aveți dreptul să le utilizați. Vom depune toate eforturile să ne asigurăm că datele sunt reale, corecte și că vă aparțin iar în situația în care vor exista suspiciuni că ne transmiteți date incorecte, incomplete sau ca folosiți datele altei persoane fără autorizare, vom lua măsuri pentru remedierea sau încetarea acestei situații. De exemplu, măsurile pot consta în: actualizarea, completarea sau ștergerea datelor, limitarea accesului la datele utilizate nelegal – inclusiv ștergerea conținuturilor asociate unor date care nu vă aparțin.

De asemenea, vom considera că datele colectate direct de la dvs. sunt actuale atât timp cât nu ați solicitat modificarea lor prin canalele de comunicare menționate la punctul 4 al Politicii de Confidențialitate sau nu ați actualizat personal datele. Totodată, vă informăm că derulăm campanii de actualizare a datelor în mod regulat, ca de exemplu prin apeluri telefonice sau la momentul semnării unui contract de servicii Vodafone.

- (b) **At e surse decât dvs.**, respectiv: (i) date obținute din surse externe, sau (ii) date Date Deduse pe care le generăm noi pe baza datelor pe care le deținem despre dvs.

**Sursele externe** din care putem obține datele dvs. includ:

- **Surse publice**, spre exemplu, site-uri web sau pagini de socializare, baze de date publice (inclusiv baza de date a Registrului Comerțului, baza de date a Ministerului de Finanțe, Monitorul Oficial, portaluri ale instanțelor de judecată etc.);
- **Terțe entități private**, spre exemplu, (i) parteneri Vodafone (de la care ați achiziționat abonamentul sau ați cumpărat produse și servicii Vodafone), (ii) Brokeri de date (entități ale căror activități constau în vânzarea de date cu caracter personal), (iii) Agenții de prevenire a fraudelor sau alți participanți la acorduri de prevenire a fraudelor (spre exemplu, operatorii din industria telecom care sunt parte la sistemul Preventiv), (iv) Furnizori sau contractanți noștri (inclusiv prestatori de servicii de asigurări pentru produsele și serviciile noastre, prestatori de servicii financiare – spre exemplu, pentru finanțarea achiziției produselor și serviciilor noastre), (v) Clienți noștri Business – atunci când acționați în calitate de Reprezentant al acestora;
- **Societăți din Grupul Vodafone (inclusiv entități achiziționate sau controlate de noi sau de Grupul Vodafone)**;
- **Autorități sau instituții publice**, spre exemplu, în contextul unor investigații judiciare, solicitări ale instanțelor de judecată (caz în

1 / 2020-2021 20 1. K&U





care acestea pot dezvălui anumite informații despre dvs.).

## 7. Dacă sunteți un Client (Consumator sau Client Business - persoană fizică), inclusiv un Client potențial ↑

Vom folosi datele dvs. cu caracter personal în următoarele scopuri:

### 7.1. Verificări precontractuale de eligibilitate (VPE) ↑

Înainte de încheierea unui contract cu dvs. (în calitate de client nou sau vechi), putem efectua anumite verificări pentru a vedea dacă sunteți eligibil pentru produsele sau serviciile pe care ni le solicitați.

Informații detaliate cu privire la modul în care prelucrăm datele dvs. cu caracter personal pentru VPE, inclusiv în legătură cu temeiul juridic pe care ne bazăm pentru această prelucrare sunt incluse în **Anexa nr. 1**.

### 7.2. Furnizarea serviciilor și produselor noastre | Menținerea calităților tehnice ↑

Puțem prelucra datele cu caracter personal în vederea procesării comenzii dvs. și furnizării produselor și serviciilor achiziționate de dvs.. Aceste utilizări includ:

- Procesarea comenzilor de cumpărare sau a solicitărilor dvs. de modificare a contractelor existente.
- Procesarea produselor și serviciilor pe care le-ați achiziționat de la noi și ținerea dvs. la curent cu situația comenzii dvs..
- Furnizarea produsului sau serviciului relevant către dvs.. Acest lucru poate include alte servicii care nu sunt incluse în contractul pe care l-ați încheiat cu noi, de exemplu, servicii care utilizează Date de Localizare (inclusiv servicii suplimentare sau extra-opțiuni).
- Transmiterea de mesaje sau informații privind modificările produselor sau serviciilor pe care le utilizați.

În furnizarea serviciilor noastre, pot exista diverse subseturi de operațiuni de prelucrare necesare, pentru scopuri specifice, care includ:

- Protejarea rețelelor noastre și gestionarea volumelor de apeluri, mesaje text și alte utilizări ale rețelelor noastre. De exemplu, identificăm perioadele de vârf astfel încât să încercăm și să ne asigurăm că rețelele pot gestiona volumul de la orele respective.
- Îmbunătățirea experiențelor dvs. de roaming, pentru a ne asigura că ne îndeplinim angajamentele noastre în legătură cu utilizarea echitabilă, pentru depistarea și soluționarea cazurilor de utilizare frauduloasă a rețelelor noastre (și a rețelelor de roaming ale partenerilor noștri) și pentru soluționarea problemelor tehnice, în cazul în care vă confrunțați cu așa ceva.
- Gestionarea, măsurarea, dimensionarea și alocarea nevoilor de trafic în rețeaua noastră.

Pentru realizarea celor de mai sus, Vodafone utilizează date cu caracter personal, care includ 1. Date de Identificare, 2. Date de Contact, 3. Datele de Cont, 4. Date cu privire la dispozitivul dvs., 5. Date de Trafic, 6. Date de Localizare, 7. Date de Autentificare. În cazul Clienților cu dizabilități, vom prelucra, de asemenea, Date de Sănătate, pentru a ne conforma obligațiilor noastre legale de a oferi acestor categorii de Clienți planuri tarifare speciale.

Pe baza acestor informații, Vodafone generează rapoarte de gestiune agregate și statistice care nu vă identifică în mod individual. De asemenea, Vodafone poate prelua aceste date cu caracter personal și le poate anonimiza pentru a putea desfășura o analiză mai profundă a serviciilor noastre de roaming. Acest lucru ajută Vodafone să-și dezvolte serviciile de roaming oferite Clienților fără identificarea utilizatorilor în mod individual.

Informații detaliate despre modul în care utilizăm și gestionăm rețeaua noastră și datele privind traficul sunt incluse în: (i) Procedura de măsurare și gestionare trafic disponibilă aici: <https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-tarif/termeni-si-proceduri-legale/procedura-de-masurare-si-gestionare-traffic/index.htm> și (ii) Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor pe bază de abonament aplicabile profesioniștilor disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/ro/s/documente/digital\\_asset/v370555.pdf](https://www.vodafone.ro/ro/s/documente/digital_asset/v370555.pdf)

**Temei juridic:**

- Încheierea și executarea contractului cu dvs.
- conformarea cu **obligațiile noastre legale** în calitate de furnizori de servicii de telecomunicații de a oferi Clienților cu dizabilități planuri tarifare speciale.
- **Interesul legitim al Vodafone** de a asigura capacitatea tehnică a rețelei noastre cât și de a asigura calitatea produselor și serviciilor noastre.

1. Serviciile oferite / 2021



## 7.3. Facturare și procesarea plăților | Asistența și Gestionarea relației cu Clienții | Colectarea creanțelor ↑

Aceste utilizări includ următoarele:

- Să vă emitem facturi pentru utilizarea produselor și serviciilor noastre, sau să vă percepem sumele corecte;
- Să vă contactăm în cazul în care informațiile de facturare pe care ni le-ați furnizat sunt pe cale să expire sau nu putem primi o anumită plată, pentru a clarifica situația și, dacă este cazul, pentru a obține noi date de facturare;
- Să procesăm plățile pentru produsele/ serviciile pe care le achiziționați;
- Să răspundem onorabil întrebărilor sau solicitărilor pe care le puteți avea cu privire la rețeaua, produsele sau serviciile noastre, inclusiv serviciile/ produsele pe care le-ați achiziționat de la noi; ca parte a serviciului nostru de Relații Clienți, conversația telefonică cu consultanții noștri poate fi înregistrată și transcrisă în format text. În cazul în care continuați apelul, vom presupune că nu vă opuneți unei astfel de prelucrări. Dacă nu doriți acest lucru, vă rugăm să încheiați apelul și să ne contactați prin alte canale de comunicare disponibile (prin e-mail, poștă, în magazine, etc.);
- Să vă transmitem mesaje de servicii. Vă vom transmite mesaje de servicii pentru a vă furniza informații la zi despre produsele și serviciile noastre, de exemplu, despre modificările termenilor și condițiilor noastre sau întreruperea unor servicii, expirarea unor servicii, încetarea contractului, informații privind soldul, bonusuri sau alte beneficii privind serviciile de telecomunicații pe care le putem oferi în mod gratuit;
- Să vă informăm cu privire la sumele datorate Vodafone, data scadenței, penalitățile de întârziere aplicate și/sau alte consecințe ale nerespectării contractelor pe care le-ați încheiat cu noi și
- În general, să organizăm și să efectuăm activitatea de colectare a debitelor noastre, inclusiv atunci când încercăm să recuperăm orice prejudiciu suferit de Vodafone ca urmare a utilizării abuzive a serviciilor/ produselor noastre. În acest scop, putem (i) să vă contactăm periodic prin SMS, apelare sau e-mail, utilizând Datele de Contact pe care le deține despre dvs. (inclusiv prin numărul de telefon pe care l-am alocat dvs. sau orice alte date de contact pe care ni le-ați furnizat pentru a vă contacta), (ii) să desemnăm agenți de colectare a creanțelor pentru a recupera în numele Vodafone sumele restante pe care ni le datorati, (iii) să cesionăm creanțele Vodafone împotriva dvs. în favoarea unor entități terțe de colectare a creanțelor (caz în care putem de asemenea furniza respectivelor entități toate datele necesare pentru respectivele activități de colectare a creanțelor).

Datele cu caracter personal pe care le putem prelucra în realizarea celor de mai sus variază în funcție de circumstanțe și, în special, în funcție de solicitările sau întrebările dvs. (de exemplu, în contextul unei acțiuni a serviciului de Relații Clienți). În mod normal, datele cu caracter personal pe care le prelucrăm includ: 1. Date de Identificare, 2. Date de Contact, 3. Datele de Cont, 4. Date Financiare, 5. Date cu privire la dispozitivul dvs., 6. Date de Trafic, 7. Date de Localizare în general, date privind localizarea determinată pe baza informațiilor pe rețeaua de comunicații, 8. Date privind Relația cu Clienții, 9. Date privind Managementul Valorii Clienților (în mod normal, date care ne ajută să calculăm reducerile de care veți beneficia, de exemplu, punctele de loialitate).

**Temel juridic:**

- **executarea contractului** cu dvs. în ceea ce privește Facturarea și Procesarea plăților;
- **respectarea obligațiilor legale** ale Vodafone prevăzute de legislația fiscală (emiterea facturilor);
- **interesul legitim al Vodafone**, respectiv: (i) necesitățile comerciale legitime privind implementarea și desfășurarea activităților de Asistență și Gestionarea Relației cu Clienții în vederea gestionării corespunzătoare a relației cu Clienții noștri și pentru a analiza activitatea consultanților/ angajaților noștri în interacțiunea cu Clienții sau cu orice alt Utilizator; și (ii) necesitățile comerciale legitime privind organizarea și desfășurarea activităților de colectare a creanțelor.

## 7.4. Îmbunătățirea serviciilor și produselor noastre ↑

Donim să ne îmbunătățim continuu serviciile și produsele noastre. În acest scop, analizăm serviciile și produsele noastre, precum și interacțiunea sau experiența dvs. cu acestea. Mai exact, ne propunem:

- Să înțelegem modul în care sunt utilizate rețelele, produsele și serviciile noastre. În acest fel urmăm să analizăm, să dezvoltăm și să îmbunătățim rețeaua noastră, să dezvoltăm produse și servicii mai interesante și mai relevante, dar și să personalizăm produsele și serviciile noastre;
- Să înțelegem performanțele Vodafone în ceea ce privește furnizarea Serviciilor de Roaming și, în special, să evaluăm dacă serviciile de roaming și produsele aferente funcționează în mod corespunzător, sau dacă sunt necesare îmbunătățiri ale serviciului de roaming;
- Să înregistrăm și să analizăm calitatea serviciilor pe care le primim – de exemplu, înregistrăm defecțiunile de rețea sau servicii și alte evenimente care pot afecta serviciile noastre de rețea sau alte servicii.

În mod normal, pentru realizarea celor de mai sus, vom prelucra date anonime sau agregate. Cu toate acestea, pot exista cazuri în care, pentru atingerea scopurilor de mai sus, este necesară prelucrarea de date care ar putea să conducă în cele din urmă la identificarea dvs., care vor include: 1. Date de Trafic (spre exemplu, date privind utilizarea rețelei și evenimente de rețea, jurnale de activități, numărul cartelei SIM), 2. Date cu privire la dispozitivul dvs. (spre exemplu, tipul și producătorul dispozitivului, numărul IMEI), 3. Date de Localizare (spre exemplu, locația bazată pe rețea și locația bazată pe IP), 4. Date privind interacțiunea dvs. cu serviciile noastre (spre exemplu, informații despre modul în care



viziunea emisiunii TV, respectiv date cu privire la conținutul vizionat de dvs., durata de vizionare și acțiunile pe care le-ați efectuat, spre exemplu, dacă ați activat funcțiile de pauză vizionare, înregistrare, derulare rapidă, etc.).

Furnizăm aceste informații terților (de exemplu, furnizorilor de conținut și agenților de publicitate), dar orice astfel de raportare către terți nu va include informații care pot identifica un Client persoană fizică.

**Temel juridic: Interesul nostru legitim** constând în necesitățile noastre comerciale de a măsura performanța și funcționalitatea serviciilor noastre, de a înțelege interacțiunea Clientilor cu serviciile/ produsele noastre și modul în care putem dezvolta / îmbunătăți serviciile / produsele noastre.

## 7.5. Securitate | Prevenirea utilizării abuzive și necorespunzătoare a serviciilor | Prevenirea fraudelor | Gestiunea incidentelor ↑

Vom prelucra datele dvs. cu caracter personal pentru a depista și a vă proteja împotriva utilizării necorespunzătoare sau abuzive a serviciilor sau a rețelelor noastre. Tipul și volumul datelor prelucrate variază în funcție de circumstanțe și pot include: 1. Date de Trafic (de exemplu, numărul apelat, durata, data și ora apelului, jurnale de activități, numărul cardului SIM), 2. Date cu privire la dispozitivul dvs. (de exemplu, numărul IMEI), 3. Date de Localizare (locatie bazată pe rețea), 4. Date de Autentificare (spre exemplu, parole), 5. Date Financiare, 6. Date de Cont, 7. Date privind Relația cu Clientii, 8. Date privind Managementul Valorii Clientilor.

Vă informăm cu nu avem voie să păstrăm și nu păstrăm o evidență a conținutului apelurilor sau mesajelor dvs.

Informații detaliate sunt incluse în: (i) Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor pe bază de abonament aplicabile profesioniștilor (aplicabile Clientilor Business) disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/libr/documente/digital\\_asset/v370555.pdf](https://www.vodafone.ro/libr/documente/digital_asset/v370555.pdf) și (ii) Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor post-plătite aplicabile Persoanelor Fizice – Consumatori (aplicabile Clientilor Consumatori) disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/libr/documente/digital\\_asset/v370551.pdf](https://www.vodafone.ro/libr/documente/digital_asset/v370551.pdf), iar cele pentru furnizarea serviciilor prepaid disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/consumatori/grupuri/publica/documente/digital\\_asset/v520009.pdf?v=1](https://www.vodafone.ro/consumatori/grupuri/publica/documente/digital_asset/v520009.pdf?v=1).

Atunci când ne confruntăm cu incidentele de mai sus, putem folosi datele dvs. cu caracter personal pentru a asigura funcționalitatea și performanța soluțiilor tehnice utilizate de noi în activitatea noastră și pentru a relua furnizarea normală a serviciilor.

**Temel juridic:**

- **obligația legală** aplicabilă operatorilor serviciilor de telecomunicații de a asigura securitatea adecvată a rețelelor și serviciilor furnizate publicului,
- **executarea contractului cu dvs.**, și
- **interesul legitim al Vodafone** de a asigura securitatea adecvată a produselor și serviciilor noastre, de a investiga, preveni și raporta orice utilizare frauduloasă sau abuzivă a serviciilor.

## 7.6. Marketing | Personalizarea comunicărilor comerciale ↑

### Comunicări comerciale ↑

Donim să utilizăm Datele dvs. de Contact pentru a vă ține la curent cu privire la produsele și serviciile (a) Vodafone și ale societăților controlate de Vodafone și (b) ale partenerilor noștri comerciali, inclusiv societățile din Grupul Vodafone.

În acest context, este posibil:

- să vă transmitem buletine informative, materiale de tip cartea albă sau alte materiale similare;
- să vă invităm să participați la sondaje;
- să vă informăm cu privire la oferte, promoții, concursuri sau loterii promoționale.

### 1. Produsele și serviciile Vodafone și ale societăților controlate de Vodafone

Vă putem contacta prin:

- **mijloace de comunicare electronică**, precum e-mail sau telefon (SMS, apeluri automate și/ sau apeluri cu operatori umani), și/ sau
- **poștă** (servicii de corespondență sau curierat).

**Temel juridic:**

1. În cazul în care aveți un abonament la noi (Client post-paid) și utilizăm:

- **SMS/MMS**, (ii) **apeluri automate**, (iii) **GSM notificări push** pentru a vă transmite comunicările noastre comerciale ne vom baza pe **permisiunea dvs.** de a primi astfel de comunicări;
- **Corespondența (poștă / curierat sau e-mail)** pentru a vă transmite comunicările noastre comerciale ne vom baza pe **permisiunea**

1 / 10 / 2024



dvs. de a primi astfel de comunicații:

- **Apeluri prin operatori umani** pentru a comunica cu dvs. ne vom baza pe **interesul nostru legitim** de a vă ține la curent cu privire la produsele/ serviciile care v-ar putea interesa. Vom concepe campaniile de marketing astfel încât să evităm apelarea în mod excesiv. **Desigur, dacă nu doriți să fiți contactat pentru a primi informații cu privire la ofertele noastre, vă rugăm să ne anunțați.**
2. În cazul în care ați achiziționat de la noi o cartelă SIM preplătită (Client de servicii preplătite): avem **interesul legitim**, recunoscut de legislația protecției datelor în sectorul comunicațiilor electronice, de a utiliza Datele dvs. de Contact (respectiv e-mail și/ sau număr de telefon) obținute de la dvs., pentru a vă transmite comunicații comerciale referitoare la produse/ servicii similare ale Vodafone și/ sau ale societăților controlate de Vodafone. **Vă vom informa în prealabil cu privire la o astfel de intenție, oferindu-vă posibilitatea de a vă opune primirii unor astfel de comunicații.**

## 2. Produsele și serviciile partenerilor Vodafone

De asemenea, dorim să vă informăm cu privire la produse și servicii ale partenerilor noștri, despre care credem că ați putea fi interesat. Partenerii noștri desfășoară activități în următoarele categorii de industrii / domenii de activitate:

- Industria financiar-bancară;
- Industria retail și a bunurilor de larg consum;
- Industria auto;
- Prestări de servicii;
- Producție;
- Industria ospitalității: hoteluri, restaurante, cafenele (HORECA).

În acest sens, vom utiliza datele dvs. de Contact pentru a vă transmite comunicații comerciale prin:

- mijloace de comunicare electronice, de exemplu, prin e-mail sau telefon (SMS/MMS/ notificări push GSM, apeluri automate / operatori umani), și/ sau
- corespondență tradițională (poștă sau curierat).

**Temel juridic:** permisiunea dvs. pentru primirea unor astfel de comunicații.

## Personalizarea comunicărilor de marketing ↑

**Realizarea de profiluri simple (de bază):** Comunicațiile comerciale sunt personalizate în funcție de produsele și serviciile pe care le-ați achiziționat de la noi sau de la societățile controlate de noi, sau în funcție de alte informații de bază referitoare la contractul dvs. cu Vodafone (de exemplu, putem lua în considerare tipul și valoarea abonamentului, istoricul general al plăților). În acest scop utilizăm un minim de date rezonabil necesare pentru a nu vă deranja cu oferte/ informații irelevante, precum și pentru a eficientiza activitatea de marketing pe care o desfășurăm.

**Temel juridic:** interesul legitim al Vodafone de a vă transmite doar comunicații/ oferte relevante, urmărind un obiectiv dublu: 1, să nu vă deranjăm cu comunicații comerciale care ar putea să nu prezinte interes pentru dvs., și 2, să devenim mai eficienți în activitatea de marketing desfășurată.

**Realizarea de profiluri avansate:** În cazul în care ne autorizați în acest sens, putem personaliza și mai mult aceste comunicații prin utilizarea unor date cu caracter personal suplimentare, de exemplu, Date privind Solvabilitatea, Date cu privire la dispozitivul dvs., Date de Localizare, Date privind Istoricul de Navigare, Date Deduse.

**Temel juridic:** permisiunea dvs. pentru realizarea unui astfel de profil avansat.

## Publicitate online adaptată în funcție de interesele dvs. ↑

În cazul în care ne-ați acordat permisiunea dvs., vom colecta informații privind categoriile de site-uri web pe care ați navigat pe dispozitivul mobil sau pe computer, de exemplu site-uri de Sport, Muzică sau Știri. Cu toate acestea, nu deținem un istoric al site-urilor accesate. Avem aceste informații pentru un interval foarte scurt necesar pentru a face aceste corelări. Utilizăm informațiile privind interesele manifestate de dvs. pentru publicitatea noastră personalizată.

Publicitatea personalizată poate fi efectuată prin site-uri ale Grupului Vodafone, site-uri ale altor organizații, precum și prin intermediul altor canale media online (precum site-uri de socializare). De asemenea, putem combina și corela datele colectate prin intermediul cookie-urilor sau al altor tehnologii similare cu alte date colectate de noi. În cazul în care nu doriți o astfel de prelucrare prin intermediul cookie-urilor și tehnologiilor similare, consultați Politica de Utilizare a Cookie-urilor, disponibilă la <https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-lujife/termeni-si-privacitate-legale/politica-de-utilizare-a-cookie-urilor/index.htm>. Respectivă politică explică modalitatea de control a cookie-urilor și modul în care vă puteți opune colectării și prelucrării datelor prin aceste tehnologii.

Aveți în vedere faptul că renunțarea la publicitatea online adaptată în funcție de interesele dvs. nu înseamnă că nu se vor mai afișa reclame.



ci doar că reclamele nu vor mai fi personalizate în funcție de interesele dvs.

**Temei juridic:** permisiunea acordată de dvs. pentru realizarea unei astfel de evaluări a preferințelor.

## Controlul permisiunilor pentru activități de marketing ↑

Puteți controla oricând permisiunile pe care le acordați pentru activitățile de Marketing și datele pe care le utilizăm pentru a personaliza aceste comunicări prin:

- accesarea Setărilor Dvs. de Confidențialitate, prin intermediul [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), sau
- apel la \*567, \*222, sau
- accesarea aplicației mobile My Vodafone.

## 7.7. Cercetare și analiză ↑

Utilizăm o gamă largă de metode de analiză, inclusiv pe cele ce analizează volume mari de date, denumite generic „Sisteme de analiză Big Data” (*Big Data Analytics*). „Sistemele de analiză Big Data” reprezintă tehnici de analiză matematică, în cadrul cărora se utilizează seturi mari și variate de date pentru a detecta tipare ascunse și tendințe neidentificate până la momentul respectiv. Vodafone tratează cu seriozitate modul/modul în care sunt utilizate și gestionate „Sistemele de analiză Big Data”. Aplicăm un proces strict cu privire la cazurile de utilizare, care impune ca, înainte de inițierea oricărui caz de utilizare, să se realizeze verificări de conformare cu legislația privind protecția datelor. Aplicăm reguli stricte prin care se asigură faptul că informațiile cu caracter personal sunt pseudonimizate sau anonimizate, în etapa corespunzătoare din cadrul procesului.

Desfășurăm activități de cercetare a pieței (inclusiv studii sau sondaje) cu privire la modul în care Clienții utilizează rețelele, produsele și serviciile noastre, în care datele utilizate pentru cercetare sau cele realizate din cercetare pot fi atât anonime cât și date cu caracter personal. Atunci când efectuăm activități de cercetare a pieței, putem utiliza și serviciile agenților de cercetare a pieței. În orice caz, ne vom asigura că utilizăm date cu caracter personal (fie ca bază a analizelor, fie ca rezultat al acestora) numai atunci când este necesar pentru a îndeplini scopul propus.

**Temei juridic:**

- **Interesul legitim al Vodafone** de a identifica potențialele vulnerabilități și a mecanismelor de optimizare a rețelei, produselor și serviciilor noastre, precum și de a identifica noi oportunități de marketing.
- Atunci când implicăm agenții de cercetare a pieței terțe, **permisiunea dvs.** de a efectua aceste cercetări de piață și, dacă este cazul, de a obține rezultatele acestor cercetări care să conțină date cu caracter personal.

## 7.8. Relația cu autoritățile | Soluționarea disputelor și litigiilor ↑

Preluăm date cu caracter personal în cazul în care acest lucru este rezonabil pentru a ne proteja împotriva fraudelor, a ne apăra drepturile sau proprietatea, sau pentru a proteja interesele clienților noștri, în contextul unor litigii sau dispute potențiale sau existente în care poate fi implicată Vodafone, inclusiv orice proceduri desfășurate în fața oricăror instanțe sau instituții administrative, penale, arbitrale sau civile.

În cadrul acestor proceduri, putem primi sau comunica terților datele dvs. cu caracter personal (de ex. instanțe, autorități publice, părți la dispută, avocați) sau poate fi necesar să dezvăluim informațiile dvs. pentru a ne respecta obligația legală de a răspunde solicitărilor legitime venite din partea autorităților. Datele dvs. cu caracter personal vor fi furnizate doar în cazurile în care considerăm că avem obligația de a proceda astfel, conform legii și în urma unei evaluări temeinice a tuturor cerințelor legale.

**Temei juridic:**

- **obligația legală**, în cazul în care avem obligația de a dezvălui informații, sau
- **interesul legitim**, pentru dezvăluirea datelor cu caracter personal către autoritățile publice în orice situație în care dezvăluirea se bazează pe o justificare temeinică și nu există drepturi fundamentale ale persoanelor vizate, care să prevaleze (analiza trebuie realizată de la caz la caz). În plus, în cazul litigiilor sau disputelor ne bazăm pe **interesul nostru legitim** de a soluționa în mod adecvat disputele și litigiile, precum și de a ne apăra drepturile și interesele în cadrul respectivelor proceduri. În funcție de procedurile specifice aplicabile, poate fi necesar, de asemenea, conform legii să dezvăluim terților informații (care conțin și date cu caracter personal) în contextul respectivelor proceduri.

## 7.9. Fuziuni și achiziții ↑

Dacă suntem implicați într-o tranzacție specifică dreptului societar (de exemplu, reorganizare sau vânzare a afacerii), vom transmite către sau primi de la entitățile implicate datele dvs. cu caracter personal.

În contextul unei tranzacții societare planificate (de ex. în care noi sau Grupul Vodafone cumpără sau vinde o afacere), putem folosi datele dvs. cu caracter personal (inclusiv să le comunicăm părții implicate în tranzacție) pentru a identifica și planifica cea mai bună modalitate de realizare rapidă și eficientă a oricăror oportunități comerciale și eventuale îmbunătățiri de servicii în contextul respectivei tranzacții societare. De



exemplu, pentru realizarea acestor obiective, putem comunica sau obține într-o măsură limitată date ale clienților, spre exemplu, Date de Contact, Datele de Cont (de ex. tipul de abonament utilizat), Date privind Solvabilitatea (de ex. date și valori ale plăților datorate sau primite).

În toate cazurile, vom comunica sau prelucra suplimentar (după caz) datele cu caracter personal numai în baza unei analize adecvate și a unor măsuri de reducere a riscurilor pentru a ne asigura că nu sunt drepturi fundamentale prevalente ale persoanelor vizate care ar putea să fie afectate.

**Temei juridic: interesul legitim** al Vodafone și/sau al entității terțe (parte la tranzacție) de a identifica, planifica cea mai bună modalitate de realizare rapidă și eficientă a oricăror oportunități comerciale și eventuale îmbunătățiri de servicii.

## 7.10. Conformarea cu cerințe legale și de reglementare specifice ↑

De asemenea, vom prelucra și comunica datele dvs. cu caracter personal ori când este necesar pentru a ne conforma altor cerințe de reglementare (naționale sau ale Uniunii Europene) aplicabile în cazul nostru (inclusiv cele impuse de legislația din domeniul comunicațiilor electronice).

**Temei juridic:**

- conformarea cu **obligațiile legale** sau
- **interesul legitim al Vodafone** de a adresa și gestiona în mod cerințele legale relevante aplicabile Vodafone (oricând respectiva cerință legală nu impune în mod direct prelucrarea de către Vodafone a datelor cu caracter personal, dar realizarea obiectivului implică prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal).

## 7.11. Procese decizionale automatizate ↑

Uneori utilizăm **decizii individuale automatizate** care produc *efecte juridice* cu privire la dvs. sau care ar putea să vă afecteze în mod semnificativ într-un mod similar. Conform art. 22 din Regulamentul General pentru Protecția Datelor, aceste decizii individuale automatizate vor fi luate doar dacă:

- Sunt necesare pentru încheierea sau executarea contractului cu noi;
- Sunt autorizate de legislația națională sau a Uniunii Europene care prevăd măsuri corespunzătoare pentru protejarea drepturilor, libertăților și intereselor dvs. legitime;
- Se bazează pe permisiunea dvs.

**Beneficiați de o serie de drepturi în legătură cu deciziile individuale automatizate.** Aveți dreptul să vă exprimați punctul de vedere, să contestați decizia sau să solicitați intervenția umană. În cazul în care solicitați intervenția umană, decizia (automatizată) va fi revizuită de personalul nostru specializat care va putea modifica sau ajusta decizia (după cum este cazul).

Procesele noastre în care utilizăm decizii individuale automatizate includ:

### 7.11.1. Verificări precontractuale de eligibilitate (VPE) ↑

În efectuarea VPE (uăm de asemenea decizii individuale automatizate, utilizând (i) sistemele noastre interne de evaluare și (ii) sistemul Preventel.

Detaliile privind aceste prelucrări, inclusiv (i) cum utilizăm datele cu caracter personal pentru deciziile automatizate; (ii) de ce sunt aceste date relevante; și (iii) cum aceste decizii ar putea să vă afecteze sunt incluse **Anexa nr. 1**.

### 7.11.2. Prevenirea fraudelor, utilizarea abuzivă sau necorespunzătoare ↑

Utilizăm sisteme și dispozitive automate detectarea și protecția împotriva utilizării necorespunzătoare sau abuzive a serviciilor sau a rețelelor noastre. Tipul și volumul datelor prelucrate variază în funcție de circumstanțe și pot include: 1. Date de Trafic (de exemplu, numărul apelat, durată, data și ora apelului, jurnale de activități, numărul cardului SIM), 2. Date cu privire la dispozitivul dvs. (de exemplu, numărul IMEI), 3. Date de localizare (locuție bazată pe rețea), 4. Date de Autentificare (spre exemplu, parole), 5. Date Financiare, 6. Date de Cont, 7. Date privind Relația cu Clienții, 8. Date privind Managementul Valori Clienților.

Sistemele noastre vor înregistra în mod automat evenimentele care ar putea constitui utilizări necorespunzătoare sau abuzive a serviciilor și rețelelor noastre, vor genera alerte specifice și vor adopta acțiuni în mod automat. De exemplu, atunci când sistemele noastre vor detecta că SIM-ul dvs. a fost utilizat pentru a iniția sau primi apeluri / SMS-uri prin mijloace automate (cum ar fi roboți de telefonice sau roboți de mesagerie chat) deși nu aveți dreptul să efectuați astfel de operațiuni conform contractului cu dvs. vor genera o alertă specifică și, ca regulă, vor suspenda accesul la serviciile noastre sau pot chiar întrerupe furnizarea serviciilor către dvs.

my number is 7 22 21



Informații detaliate sunt incluse în: (i) Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor pe bază de abonament aplicabile profesioniștilor (aplicabile Clienților Business) disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital\\_asset/v370555.pdf](https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital_asset/v370555.pdf) și (ii) Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor post-plătite aplicabile Persoanelor Fizice – Consumatori (aplicabile Clienților Consumatori) disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital\\_asset/v370551.pdf](https://www.vodafone.ro/libs/documents/digital_asset/v370551.pdf), iar cele pentru furnizarea serviciilor prepay disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/consumatori/grupuri/public/documents/digital\\_asset/v520009.pdf?v=1](https://www.vodafone.ro/consumatori/grupuri/public/documents/digital_asset/v520009.pdf?v=1).

**Temel juridic: executarea contractului** - sistemele noastre automate ne asistă în procesul de detectare a fraudelor sau a utilizării necorespunzătoare a serviciilor noastre sau a rețelei noastre de comunicații și în punerea în executare în mod rapid a drepturilor noastre prevăzute în contractul încheiat cu dvs.

## 8. Dacă sunteți Rezentantul unui Client Business ↑

Vom folosi datele dvs. cu caracter personal în următoarele scopuri:

### 8.1. Încheierea și executarea contractului | Facturare și Procesarea plăților | Asistența și Gestionarea relației cu Clienții ↑

Vom prelucra datele dvs. cu caracter personal ținând cont de calitatea dvs. de Rezentant al respectivului Client Business. Prin urmare:

- Vom prelucra datele dvs. de Identificare (de exemplu, nume, prenume, ocupație/ funcție, semnătură) în cazul în care avem nevoie să semnăm un contract cu Clientul Business, iar dvs. acționați în calitate de parte semnatară;
- Vom prelucra Datele dvs. de Contact (de exemplu, numărul dvs. de telefon și e-mailul) în cazul în care ați fost desemnat să acționați în calitate de persoană de contact a Clientului Business, în relația cu Vodafone, și putem utiliza respectivele date pentru a vă contacta în legătură cu orice probleme legate de relația noastră comercială cu Clientul Business. Acestea pot include, de exemplu:
  - Să vă contactăm în cazul în care informațiile de facturare din baza noastră de date sunt pe cale să expire sau nu am putut încasa plata;
  - Să procesăm plățile datorate de Clientul Business;
  - Să răspundem oricăror întrebări / solicitări formulate de dvs. în numele Clientului nostru Business; aceasta include prelucrarea datelor în cadrul centrului Vodafone de Relații Clienți (call center), unde convorbirile pot fi înregistrate. În cazul în care continuați apelul, vom presupune că nu vă opuneți respectivei prelucrări. Dacă nu doriți acest lucru, vă rugăm să încheiați apelul și să ne contactați prin alte canale de comunicare disponibile (prin e-mail, poștă, în magazine, etc.);
  - Să vă transmitem mesaje de servicii cu privire la serviciile contractate de Clientul Business. Vă vom transmite mesaje de servicii pentru a furniza Clientului Business informații la zi despre produsele și serviciile noastre, de exemplu, despre modificările termenilor și condițiilor noastre sau întreruperea unor servicii, încetarea contractului, informații privind soldul, bonusul sau alte beneficii privind serviciile de telecomunicații pe care le putem oferi în mod gratuit;
  - Să vă informăm cu privire la sumele datorate nouă de Clientul Business, data scadenței, penalitățile de întârziere aplicate și/sau alte consecințe cauzate de nerespectarea de către Clientul Business a prevederilor contractuale;
  - În general, să organizăm și să efectuăm activitatea de colectare a creanțelor noastre, inclusiv atunci când încercăm să recuperăm orice prejudicii suferite de Vodafone ca urmare a utilizării abuzive a serviciilor/ produselor noastre de către Clienții Business (inclusiv oncare dintre Utilizatorii acestora). În acest scop, putem 1. să vă contactăm periodic utilizând Datele dvs. de Contact din baza noastră de date 2. să desemnăm agenții de colectare a creanțelor pentru a recupera în numele Vodafone sumele restante pe care Clientul Business ni le datorează, 3. să cesionăm creanțele Vodafone împotriva Clientului Business în favoarea unor entități terțe de colectare a creanțelor (caz în care putem, de asemenea, furniza respectivelor entități) Datele dvs. de Identificare și Datele dvs. de Contact).

**Temel juridic: interesul legitim** de a ne desfășura și gestiona în mod corespunzător activitatea cu Clienții Business.

### 8.2. Comunicări comerciale către Clienții Business ↑

Vom folosi Datele dvs. de Contact pentru informarea la zi a Clienților Business cu privire la produsele și serviciile (a) Vodafone și (b) ale partenerilor noștri comerciali, inclusiv societățile din Grupul Vodafone.

Având în vedere calitatea dvs. de Rezentant al Clienților Business, putem:

- să vă transmitem buletine informative, materiale de tip cartea albă sau alte materiale similare destinate Clientului Business;
- să vă invităm să participați la sondaje relevante pentru relația noastră cu Clientul Business;
- să vă informăm cu privire la oferte, promoții, concursuri sau loterii promoționale sau alte acțiuni de marketing similare destinate Clienților Business.



## 1. Produse și servicii ale Vodafone și ale societăților controlate de Vodafone

Având în vedere calitatea dvs. de Reprezentant al Clienților Business, este posibil să vă contactăm prin intermediul:

- mijloacelor de comunicare electronică, precum e-mail sau telefon (SMS, apeluri automate și/sau apeluri cu operatori umani); și/sau
- poștă (servicii de corespondență sau curierat).

**Temei juridic:**

Atunci când utilizăm:

- (i) SMS/MMS, (ii) apeluri automate, (iii) GSM notificări push pentru a vă transmite comunicările noastre comerciale destinate Clienților Business ne vom baza pe **permisiunea dvs.** în calitate de Reprezentant al Clienților Business de a primi astfel de comunicări;
- **Corespondența (poștă / curierat sau e-mail)** pentru a vă transmite comunicările noastre comerciale destinate Clienților Business ne vom baza pe **permisiunea dvs.** în calitate de Reprezentant al Clienților Business de a primi astfel de comunicări;  
**Vom pleca mereu de la premisa că permisiunile pe care ni le-ați acordat în sensul transmiterii unor comunicări de marketing destinate Clientului Business reprezintă o permisiune din partea respectivei persoane juridice de a primi aceste comunicări din partea noastră.**
- **Apeluri prin operatori umani** pentru a comunica cu dvs. în calitate de Reprezentant al Clienților Business ne vom baza pe **interesul nostru legitim** de a vă ține la curent în calitate de Reprezentant al Clienților Business cu privire la produsele/ serviciile de interes pentru Clienții Business. Vom concepe campaniile de marketing astfel încât să evităm apelarea în mod excesiv. **Desigur, dacă nu doriți să fiți contactat pentru a primi informații cu privire la ofertele noastre, vă rugăm să ne anunțați.**

## 2. Produse și servicii ale partenerilor Vodafone

Având în vedere calitatea dvs. de Reprezentant al Clienților Business, este posibil să vă contactăm prin intermediul:

- mijloacelor de comunicare electronică, precum e-mail sau telefon (SMS, apeluri automate și/sau apeluri cu operatori umani); și/sau
- poștă (servicii de corespondență sau curierat).

**Temei juridic:**

Atunci când utilizăm:

- (i) SMS/MMS, (ii) apeluri automate, (iii) GSM notificări push pentru a vă transmite comunicările noastre comerciale destinate Clienților Business ne vom baza pe **permisiunea dvs.** în calitate de Reprezentant al Clienților Business de a primi astfel de comunicări;
- **Corespondența (poștă / curierat sau e-mail)** pentru a vă transmite comunicările noastre comerciale destinate Clienților Business ne vom baza pe **permisiunea dvs.** în calitate de Reprezentant al Clienților Business de a primi astfel de comunicări;  
**Vom pleca mereu de la premisa că permisiunile pe care ni le-ați acordat în sensul transmiterii unor comunicări de marketing destinate Clientului Business reprezintă o permisiune din partea respectivei persoane juridice de a primi aceste comunicări din partea noastră.**
- **Apeluri prin operatori umani** pentru a comunica cu dvs. în calitate de Reprezentant al Clienților Business ne vom baza pe **interesul nostru legitim** de a vă ține la curent în calitate de Reprezentant al Clienților Business cu privire la produsele/ serviciile de interes pentru Clienții Business. Vom concepe campaniile de marketing astfel încât să evităm apelarea în mod excesiv. **Desigur, dacă nu doriți să fiți contactat pentru a primi informații cu privire la ofertele noastre, vă rugăm să ne anunțați.**

## Controlul permisiunilor pentru activități de marketing destinate Clienților Business ↑

Puteți controla oricând permisiunile pe care le acordați pentru activitățile de marketing destinate Clienților Business și datele pe care le utilizăm pentru a personaliza aceste comunicări prin:

- accesarea Setărilor Dvs. de Confidențialitate, prin intermediul [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), sau
- apel la \*567, \*222, sau
- accesarea aplicației mobile My Vodafone.

## 8.3. Alte scopuri ale prelucrării datelor aplicabile Reprezentanților Clienților Business

 ↑

De asemenea, vom prelucra date cu caracter personal pentru Cercetare și analiză (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.7), Relația cu autoritățile / Soluționarea disputelor și litigi (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.8), Fuziuni și Achiziții (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.9), Conformarea cu cerințe de reglementare și legale specifice (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.10).

11





## 9. Dacă sunteți Utilizator ↑

Vom folosi datele dvs. cu caracter personal în următoarele scopuri:

### 9.1. Prestarea serviciului conform celor asumate față de Client ↑

Chiar dacă nu sunteți Clientul nostru, ori când folosiți produsele și serviciile noastre (inclusiv cele contractate de Clientul nostru), prelucram anumite date cu caracter personal:

- pentru îmbunătățirea experiențelor dvs. de roaming, pentru a ne asigura că ne îndeplinim angajamentele în legătură cu utilizarea echitabilă, pentru depistarea și soluționarea cazurilor de utilizare frauduloasă a rețelelor noastre (și a rețelelor de roaming ale partenerilor noștri) și pentru soluționarea problemelor tehnice, în cazul în care vă confrunțați cu așa ceva;
- pentru gestionarea, măsurarea, dimensionarea și alocarea nevoilor de trafic în rețeaua noastră, sistemele noastre înregistrează și prelucreză Datele de Trafic.

În acest sens, Vodafone utilizează date cu caracter personal, care includ 1. Date de Identificare, 2. Date de Contact, 3. Date de Cont, 4. Date cu privire la dispozitivul dvs., 5. Date de Trafic, 6. Date de Localizare, 7. Date de Autentificare.

Pe baza acestor informații, Vodafone generează rapoarte de gestiune agregate și statistice care nu vă identifică în mod individual. De asemenea, Vodafone poate prelua aceste date cu caracter personal și le poate anonimiza pentru a putea desfășura o analiză mai aprofundată a serviciilor noastre de roaming. Acest lucru ajută Vodafone să-și dezvolte serviciile de roaming oferite Clientilor fără identificarea Utilizatorilor în mod individual.

Informații detaliate despre modul în care utilizăm și gestionăm rețeaua noastră și datele privind traficul sunt incluse în: (i) Procedurile de Măsurare și Gestionare Trafic, disponibile aici: <https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-banfe/termeni-si-proceduri-ecg/ro/proceduri-de-masurare-si-gestionare-trafic/index.htm> și (ii) Termeni și Condiții Generale pentru furnizarea serviciilor pe bază de abonament aplicabile profesioniștilor, disponibile aici: [https://www.vodafone.ro/libr/documenta/digital\\_asset/v570555.pdf](https://www.vodafone.ro/libr/documenta/digital_asset/v570555.pdf)

**Temei juridic:** interesul nostru legitim de a ne îndeplini angajamentele contractuale față de Clientii noștri și pentru a ne valorifica drepturile în legătură cu aranjamentele contractuale încheiate cu Clientii noștri.

### 9.2. Asistența și Gestionarea relației cu Clientii ↑

Aceste utilizări includ:

- Transmiterea către dvs. de mesaje cu privire la servicii. Vă vom contacta cu mesaje ale serviciului de relații cu clienți pentru a vă ține la curent cu informații la zi despre funcționalitatea produselor și serviciilor noastre, spre exemplu, informații privind întreruperea unor servicii, actualizări de rețea. Menționăm că anumite mesaje referitoare la servicii pot fi mai curând relevante Clientului (spre exemplu, modificările aduse termenilor și condițiilor noastre) și, astfel, pot să nu prezinte interes pentru dvs.; în acest caz, vă rugăm să nu țineți seama de ele.
- Pentru a răspunde la orice întrebări și pentru a veni în întâmpinarea oricăror probleme pe care le puteți avea cu privire la rețeaua, produsele și serviciile noastre. În cadrul serviciului nostru de Relații Clienti, conversația telefonică cu consultanții noștri poate fi înregistrată și transcrisă în format text. În cazul în care continuați apelul, vom presupune că nu vă opuneți acestei prelucrări. Dacă nu doriți acest lucru, vă rugăm să încheiați apelul și să ne contactați prin alte canale de comunicare disponibile (prin e-mail, poștă, în magazine, etc.).

**Temei juridic:** ne bazăm pe interesul nostru legitim de a furniza Utilizatorilor informații relevante și la zi în legătură cu produsele și serviciile pe care le utilizează, precum și implementarea și desfășurarea în mod adecvat a activității de asistență și gestionare a relației cu Clientii (inclusiv Utilizatorii desemnați de Client) și analizării activității consultanților / angajaților noștri în interacțiunea cu Clientii sau cu orice alt Utilizator.

### 9.3. Personalizarea comunicărilor de marketing către Clientii ↑

Vodafone dorește să ofere Clientilor săi o experiență optimă, comunicându-le informații comerciale în funcție de categoriile de interes și preferințe ale acestora. În acest scop, putem să analizăm modul în care Utilizatorii interacționează cu produsele și serviciile contractate de Clientii noștri. Analiza noastră va include 1. Date de Cont, 2. Date Demografice, 3. Date Financiare, 4. Date de Trafic, 5. Date de Localizare, 6. Datele privind Istoriul de Navigare, 7. Date privind dispozitivul dvs.

Efectuăm aceste analize pentru a înțelege mai bine activitatea și nevoile Clientilor noștri, cu scopul de a le oferi servicii / produse Vodafone (sau ale partenerilor Vodafone (în funcție de permisiunile acordate de Clientii)) personalizate.

Acest lucru îl vom realiza în baza permisiunilor acordate de reprezentantul Clientului Business sau de Clientul Consumator (după caz), în calitate de beneficiari vizati ai comunicărilor comerciale. Vom pleca de la premisa că permisiunile acordate de Clientii noștri acoperă toate



numerele de telefon contractate de acești Clienți de la noi (deci inclusiv numerele de telefon alocate de Clienți Utilizatorilor).

Vă vom informa cu privire la permisiunile exprimate de către Client în legătură cu prelucrarea datelor dvs cu caracter personal în calitate de Utilizator al serviciilor contractate de acesta. Dacă doriți să modificați permisiunile exprimate de Client care vă privesc, vă rugăm să accesați aplicația My Vodafone sau să apelați \*567, \*222.

**Temei juridic:** permisiunile acordate de Clientul nostru, plecând de la premisa că aceste permisiuni acoperă, de asemenea, prelucrarea datelor cu caracter personal ale Utilizatorilor conform celor de mai sus.

## 9.4. Cookie-uri și tehnologii similare ↑

Utilizăm cookie-uri și tehnologii similare pe website-urile și aplicațiile noastre în scopuri de analiză și pentru personalizarea audienței.

Anumite cookie-uri sau tehnologii similare sunt necesare pentru funcționarea corespunzătoare a website-urilor noastre (așa-numitele „cookie-uri necesare”) sau pentru a asigura performanța acestora (așa-numitele „cookie-uri de performanță”).

De asemenea, utilizăm cookie-uri pentru publicitatea online adaptată în funcție de interesele dvs. (așa-numita „publicitate bazată pe interes”), pentru a vă oferi publicitate relevantă. Acest lucru se poate realiza pe website-urile ce aparțin Grupului Vodafone, altor organizații, precum și prin intermediul altor canale media online, precum site-urile de socializare.

De asemenea, putem combina și corela datele colectate prin intermediul cookie-urilor sau al altor tehnologii similare cu alte date colectate de noi.

În cazul în care nu doriți o astfel de prelucrare prin intermediul cookie-urilor și tehnologiilor similare, consultați Politica de Utilizare a Cookie-urilor, disponibilă la <https://www.vodafone.ro/personal/service-si-tarife/termeni-si-proceduri-legale/politica-de-utilizare-a-cookie-urilor/index.htm>. Respectiva politică explică modalitatea de control a cookie-urilor și modul în care vă puteți opune colectării și prelucrării datelor prin aceste tehnologii.

**Temei juridic:** în funcție de categoriile de cookie-uri, ne bazăm pe

- **interesul legitim al Vodafone** de a ne asigura că serviciile noastre funcționează corespunzător (pentru „cookie-urile necesare”), sau
- **permisiunea Utilizatorilor** (pentru iar „cookie-urile de performanță” și „publicitate bazată pe interes”).

## 9.5. Alte scopuri de prelucrare aplicabile Utilizatorilor ↑

De asemenea, vom prelucra date cu caracter personal pentru *Cercetare și analiză* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.7), *Relația cu autoritățile / Soluționarea disputelor și litigiilor* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.8), *Fuziuni și Achiziții* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.9), *Conformarea cu cerințe de reglementare și legislația specifică* (pentru detalii, vă rugăm consultați Secțiunea 7.10).

## 10. Cum și cui dezvăluim datele dvs. cu caracter personal? ↑

Dezvăluim datele dvs. cu caracter personal, *persoane înputernicite* de Vodafone să prelucreze date cu caracter personal, respectiv entități pe care le angajăm pentru a presta servicii în numele nostru. Avem contracte scrise în denulare cu persoanele înputernicite de Vodafone să prelucreze date cu caracter personal prin care acestea se angajează să nu întreprindă acțiuni în legătură cu datele dvs. cu caracter personal decât pe baza unor instrucțiuni din partea noastră. *Persoanele înputernicite* se vor angaja să păstreze în siguranță datele dvs. cu caracter personal pe întreaga perioadă indicată de noi.

De asemenea, atunci când suntem obligați sau îndreptățiți, putem dezvălui datele dvs. cu caracter personal către terțe entități care acționează în calitate de *operatori independenți* (entități care prelucrează datele pentru propriile scopuri) sau, după caz, entități care acționează în calitate de *operatori asociați* cu noi (caz în care determinăm împreună cu acestea scopurile și/sau mijloacele prelucrării datelor).

Categoriile de destinatari ai datelor dvs. cu caracter personal (împuțerniciți, operatori independenți, operatori asociați – după cum este cazul), includ:

- **Societățile din Grupul Vodafone**, care ne asigură suportul în gestionarea calității și furnizarea serviciilor;
- **Parteneri sau agenți implicate în livrarea produselor și serviciilor** pe care le-ați comandat de la noi sau pe care le-ați utilizat, spre exemplu, curierii;
- **Societățile contractate de noi** pentru furnizarea comunicărilor noastre comerciale;
- Societățile angajate să presteze servicii pentru, sau pe seama, Vodafone Limited, sau a Grupului Vodafone;
- **Entitățile care gestionează sau participante la sistemele de prevenire a fraudelor**. De exemplu, în cazurile în care sunt încălcate obligațiile contractuale privind durata contractului, plățile sau politica privind utilizarea corectă, putem raporta aceste încălcări către Preventel (caz în care alți participanți Preventel vor avea acces la aceste date raportate);



- **Agențiile de colectare a creanțelor** – atunci când mandatăm aceste entități să colecteze în numele nostru creanțele pe care le deținem împotriva dvs. sau, după caz, **terțe entități de recuperare a creanțelor** – în cazurile în care le cesionăm creanțele pe care le deținem împotriva dvs. (cazuri în care vom dezvălui acestora și datele pe care le avem despre dvs. pentru a asigura recuperarea creanțelor);
- **Furnizorii de registre de abonați**, exceptând cazul în care v-ați opus să fiți incluși în astfel de registre;
- **Autorități publice și de reglementare, organisme guvernamentale instanțele de judecată** – dacă este necesar inclusiv dacă legea ne impune acest lucru ori, după caz, o **terță entitate sau organizație** – în cazurile în care această dezvăluire este necesară pentru respectarea oricăror prevederi legale aplicabile, sau a altor cerințe legale sau de reglementare. În unele situații avem obligația legală de a dezvălui informațiile dvs. (de exemplu, în baza unui ordin judecătoresc sau la cererea unui organism de reglementare, inclusiv o autoritate de protecție a datelor). De asemenea, putem dezvălui informații cu alte organisme de reglementare pentru îndeplinirea competențelor acestora sau a obiectivelor noastre. În oricare dintre aceste situații, vom verifica faptul că avem un temel juridic pentru dezvăluirea datelor cu caracter personal;
- **Consultanții terți** (de ex. avocați externi, auditori, experți), în cazurile în care îi implicăm în litigii sau dispute relevante pentru noi ori alte activități care necesită experiența profesională a acestora;
- **Clienții Business**, în legătură cu datele Reprezentanților Clienților Business;
- **Clienții** în legătură cu datele Utilizatorului (sub rezerva respectării garanțiilor privind confidențialitatea datelor relevante). De exemplu, putem dezvălui Datele de Trafic privind toți Utilizatorii din serviciile contractate (cum ar fi, numărul apelat, durata și timpul apelului pentru serviciile de telefonie mobilă) atunci când aceste informații sunt necesare pentru scop de facturare;
- **Operatorii serviciilor de urgență** (dacă efectuați un apel de urgență), inclusiv locația dvs. aproximativă;
- **Entități terțe**, pentru campanii de comune de promovare. Aceștia vor fi responsabili pentru propria conformare cu prevederile legale aplicabile privind confidențialitatea;
- **Organizațiile terțe implicate în furnizarea serviciilor aferente cookie-urilor și tehnologiilor similare**, astfel cum sunt acestea detaliate în Politica noastră de Utilizare a Cookie-urilor, disponibilă aici: <https://www.vodafone.ro/personal/service-standards/termeni-si-proceduri-legale/politica-de-utilizare-a-cookie-urilor/index.htm>;
- **Furnizorii de servicii de plată** implicați în prelucrarea și/sau efectuarea plăților în legătură cu achizițiile dvs. de produse / servicii Vodafone sau produse / servicii ale unor terți obținute prin platforma Vodafone, de exemplu, Netopia Payments;
- În cazul unei **fuziuni sau achiziții**, în cazul în care subscrisa este reorganizată sau vândută către altă organizație, vom furniza informațiile dvs. către organizația respectivă;
- **Terți cu care lucrăm pentru vânzarea produselor și serviciilor noastre**. În cazurile în care ați achiziționat produse și servicii Vodafone prin intermediul unei entități terțe sau partener, deseori avem nevoie să facem schimb de date cu caracter personal cu acestea în cadrul gestionării relației respective și a contului dvs. – de exemplu, pentru a putea identifica comanda dvs. și pentru a putea efectua plata către respectiva entitate terță sau partener;
- Colectăm și combinăm informații pentru a monitoriza modul în care dvs. și alți Clienți utilizați produsele și serviciile noastre, precum și pentru a ne ajuta să îmbunătățim calitatea produselor și serviciilor noastre. Furnizăm aceste informații către terți (de exemplu, către furnizorii de conținut și publicitate), dar orice astfel de raportare către un terț nu va include informații care pot identifica un anumit Client;
- **Terțe entități produsele /serviciile sunt achiziționat de dvs. prin contul dvs. Vodafone**. Atunci când achiziționați un produs sau serviciu de la un terț prin contul dvs. Vodafone (spre exemplu, prin serviciul Charge to Bill pentru mobil), contractul privind respectivul produs/serviciu este încheiat cu vânzătorul, acestuia. Vodafone doar înregistrează suma direct în factura dvs. conform convențiilor existente între Vodafone și vânzător. În cadrul acestui proces, va informăm că Vodafone poate transmite anumite date cu caracter personal către vânzător în vederea finalizării achiziției dvs., dezvăluirea acestor informații fiind necesară pentru îndeplinirea contractului încheiat între dvs. și vânzător;
- **Modul în care vânzătorul utilizează datele dvs. cu caracter personal sunt detaliate în termenii și condițiile, precum și politicile de confidențialitate și de utilizare a cookie-urilor acestuia** – vă rugăm să le citiți cu atenție.

## 11. Păstrarea și stocarea datelor dvs. cu caracter personal ↑

Vodafone a implementat politici și reguli privind păstrarea datelor cu caracter personal, care să respecte principiile de retenție a datelor prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal. Termenele de păstrare sunt revizuite în mod periodic.

În general, vom păstra datele dvs. cu caracter personal (1) pentru durata contractului cu noi plus o perioadă rezonabilă (în funcție de circumstanțe) sau (2) pe durata prevăzută de lege sau stabilită de o autoritate publică, în condițiile legii, sau (3) în cazul unor dispute, până la închiderea acestora, plus o perioadă rezonabilă (în funcție de circumstanțe). După expirarea acestei perioade, datele cu caracter personal vor fi distruse, șterse sau anonimizate în mod ireversibil (după cum este cazul).

De exemplu, dacă sunteți Client (Business sau Consumator) sau Reprezentant al Clienților, vom stoca informațiile dvs. cu caracter personal pe durata raporturilor contractuale cu noi. După încetarea contractului, Vodafone poate stoca în continuare anumite pentru conformarea cu reglementările financiar fiscale (de la 5 până la 10), în scopul apărării drepturilor și intereselor Vodafone în cazul unui litigiu (pe întreaga durată a termenului de prescripție aplicabil).

Alte exemple de reguli privind păstrarea datelor includ:

- Evidențele voucherelor cadou, cupoanelor pentru diferite campanii promoționale sau concursuri sunt stocate pe o perioadă egală



- cu termenul de prescripție după încheierea respectivei campanii / concursuri;
- Evidențele reclamațiilor sunt stocate pe o perioadă egală cu termenul de prescripție (începând cu data ultimului răspuns la respectiva reclamație), cu excepția cazului în care se aplică o perioadă mai lungă din motive comerciale întemeiate sau dacă se aplică un alt termen juridic;
- Datele privind traficul (inclusiv traficul în roaming) se păstrează pe o perioadă de 3 ani de la colectarea acestor date;
- Datele de contact înregistrate în baza noastră de date de marketing sunt stocate până la exercitarea de către dvs. a dreptului de obiecție sau până la retragere acordului cu privire la prelucrare.

Dacă doriți să obțineți informații detaliate cu privire la regulile Vodafone privind păstrarea datelor, ne puteți contacta prin canalele de comunicare menționate la punctul 4 al Politicii de Confidențialitate.

## 12. Transferuri Internaționale de date ↑

În general, păstrăm datele dvs. cu caracter personal în locațiile noastre din România.

Este posibil să fie nevoie ca Vodafone să transfere datele dvs. către alte companii din Grupul Vodafone sau către prestatori de servicii externi, din țări din Spațiul Economic European (SEE), precum și din afara acestuia.

SEE este format din țări din Uniunea Europeană, Elveția, Islanda, Liechtenstein și Norvegia; se consideră că aceste țări au legi echivalente în ceea ce privește protecția datelor cu caracter personal.

Transferul în afara SEE poate avea loc dacă serverele noastre (respectiv, cele pe care stocăm datele) sau furnizorii și prestatorii noștri de servicii își au sediul în afara SEE sau dacă dvs. folosiți serviciile și produsele Vodafone în timp ce vizitați țări din afara acestui spațiu.

Dacă Vodafone transferă datele dvs. cu caracter personal într-o țară care nu se află în SEE, ne vom asigura că datele dvs. sunt protejate în mod corespunzător. Ca regulă, ne vom asigura că există un acord juridic corespunzător cu privire la transferul de date, în conformitate cu clauzele contractuale standard aprobate de Comisia Europeană ([https://ec.europa.eu/info/law/law-topics/data-protection/data-transfers-outside-eu/made-in-contract-transfer-personal-data-third-countries\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topics/data-protection/data-transfers-outside-eu/made-in-contract-transfer-personal-data-third-countries_en)). În plus, dacă se consideră că în țara respectivă nu există legi care sunt echivalente standardelor UE în materie de protecție a datelor, Vodafone va solicita respectivului terț încheierea unui acord juridic care va reflecta aceste standarde. Dacă transferul nu va avea la bază un astfel de acord, ne vom asigura că transferul are întotdeauna la bază un alt mecanism prevăzut de lege pentru a asigura protecția datelor dvs. cu caracter personal.

În cazul în care datele cu caracter personal sunt transferate în țări din afara SEE, vom atașa acestei Politici de Confidențialitate lista țărilor destinate. Vodafone poate actualiza periodic această listă, ori de câte ori au loc schimbări în modalitatea de transfer al datelor cu caracter personal.

## 13. Păstrarea în siguranță a datelor dvs. cu caracter personal ↑

În cadrul Vodafone există echipe de securitate specializate care revizuiesc și îmbunătățesc, în mod constant, măsurile noastre de protecție a datelor dvs. cu caracter personal împotriva accesului neautorizat, pierderii accidentale, dezvăluirii sau distrugerii.

Comunicările pe internet (spre exemplu, e-mailurile) nu sunt sigure decât dacă au fost criptate. Comunicările dvs. pot trece prin mai multe țări înainte de a fi expediate, deoarece aceasta este modalitatea de funcționare a internetului.

Nu putem să ne asumăm răspunderea pentru accesul neautorizat sau pierderea datelor cu caracter personal independente de controlul nostru.

Vodafone nu va solicita niciodată datele dvs. personale securizate sau datele securizate ale contului dvs. printr-un mijloc de comunicare nesolicitat. Este responsabilitatea dvs. de a păstra în siguranță datele dvs. personale și datele contului dvs. și de a nu le comunica terților.

Site-ul nostru poate furniza link-uri către site-urile unor terți. Vodafone nu își asumă răspunderea pentru securitatea și conținutul acestor site-uri ale terților. De aceea, asigurați-vă că ați citit politicile respectivei companii cu privire la confidențialitate și utilizarea cookie-urilor înainte de a utiliza site-ul acestuia sau de a introduce datele dvs. personale pe respectivul site.

Același lucru se aplică în cazul oricărui site-uri sau conținuturi ale terților la care vă conectați utilizând produsele și serviciile noastre.

Puteți alege să dezvăluiți datele dvs. personale în anumite modalități (spre exemplu, plug-in-urile rețelelor de socializare (inclusiv cele oferite de Google, Facebook, Twitter și Pinterest) sau folosind serviciile terților care vă permit să postați public recenzii sau alte informații, iar un terț ar putea folosi informațiile respective.

Plug-in-urile rețelelor de socializare și aplicațiile de socializare sunt operate chiar de rețeaua de socializare și respectă condițiile de utilizare și politicile respectivei rețele privind confidențialitatea și utilizarea cookie-urilor. Trebuie să vă asigurați că acestea vă sunt cunoscute.



## 14. Drepturile dvs. ↑

### Dreptul de rectificare a datelor cu caracter personal

Aveți dreptul de a rectifica datele deținute în legătură cu dvs., dacă acestea nu sunt corecte. Dacă datele pe care le deținem cu privire la dvs. trebuie actualizate sau în cazul în care considerați că acestea pot fi incorecte, vă puteți autentifica în My Vodafone pentru actualizarea acestora (Autentificare > Contul meu) sau puteți contacta echipa noastră de Relații cu Clienții.

### Dreptul de acces la datele cu caracter personal

Puteți obține de la noi confirmarea că prelucram datele dvs. cu caracter personal, precum și informații privind specificul prelucrării cum ar fi scopul, categoriile de date cu caracter personal prelucrate, destinatarii datelor, perioada pentru care datele sunt păstrate, existența dreptului de rectificare, ștergere sau restricționare a prelucrării.

Aveți dreptul de a solicita o copie a datelor cu caracter personal pe care le deține Vodafone în legătură cu dvs. Pentru a face această cerere în calitate de persoană fizică sau terță parte autorizată, vă rugăm să folosiți formularul de asistență de pe site-ul nostru, [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), sau să îl expediați prin poștă la adresa menționată în formular. Ca alternativă, puteți contacta echipa de Relații cu Clienții.

### Dreptul la portabilitatea datelor

Aveți dreptul, în anumite circumstanțe, de a ne solicita să vă furnizăm dvs. datele proprii pe care ni le-ați comunicat. De exemplu, Vodafone se asigură că vă puteți lua datele permițându-vă să descărcați facturile lunare printr-un singur clic, în formatul pe care îl alegeți. Pentru aceasta, trebuie să vă autentificați în My Vodafone și să accesați secțiunea de Facturare. Unele aplicații și servicii specifice vă permit să extrageți informațiile stocate de utilizator în serviciile de cloud și hosting oferite de Vodafone, de exemplu Backup+.

### Dreptul de opoziție la utilizarea datelor cu caracter personal

În anumite circumstanțe, aveți dreptul de a vă opune prelucrării de către Vodafone a datelor dvs. cu caracter personal.

*Pentru a nu mai primi mesaje de marketing (comunicări comerciale):*

Dacă nu doriți să mai primiți mesaje de marketing (comunicări comerciale) din partea Vodafone, puteți opta pentru renunțarea la toate comunicările de marketing sau doar la metodele selectate (e-mail, SMS, MMS, notificări Push GSM telefon sau poștă).

Există diverse metode de renunțare la primirea mesajelor de marketing (de a vă opune prelucrării datelor personale în scopuri de marketing, inclusiv crearea de profiluri):

- Autentificați-vă în MyVodafone, secțiunea Setări de Confidențialitate pentru gestionarea permisiunilor dvs.; meniul Setări de Confidențialitate vă va oferi și posibilitatea de a renunța la primirea mesajelor de marketing personalizate.
- Contactați echipa noastră de Relații cu Clienții;
- Trimiteți un e-mail la adresa [radio@vodafone.com](mailto:radio@vodafone.com) pentru instrucțiuni;
- Faceți clic pe link-ul de la sfârșitul unui e-mail sau text de marketing pentru a vă dezabona;
- Spuneți consultantului dacă primiți un apel de marketing;
- Dezactivați mesajele cu notificări push, inclusiv mesajele de marketing, în orice moment din aplicațiile noastre ori modificând setările de notificare ale dispozitivului dvs. sau deinstalând aplicația;
- Trimiteți-ne un e-mail folosind opțiunea Asistență disponibilă pe site-ul nostru, [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

Dacă optați pentru renunțarea la mesajele de marketing, aceasta nu înseamnă că nu veți mai primi mesaje de servicii. Aceste mesaje nu intră în categoria comunicărilor comerciale și, ca atare, le veți primi în continuare (dacă Vodafone nu a indicat altfel).

Pentru renunțarea la mesajele de marketing primite direct din partea altor societăți din Grupul Vodafone, vă rugăm să contactați direct aceste societăți. *Pentru administrarea Cookie-urilor și a mai bună înțelegere a acestora:*

Doriți să dezactivați un cookie sau să înțelegeți mai multe despre acestea? Consultați Politica de utilizare a cookie-urilor de pe site-ul nostru [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) pentru detalii complete în acest sens.

*Pentru a obiecta la alte prelucrări realizate în temeiul intereselor noastre legitime:* Vă rugăm să contactați echipa noastră de Relații cu Clienții sau trimiteți-ne un e-mail folosind formularul de asistență de pe site-ul nostru, [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

### Dreptul de a restricționa utilizarea datelor dvs. cu caracter personal

În cazul în care considerați că datele pe care le deținem cu privire la dvs. sunt incorecte sau considerați că nu ar trebui să prelucram datele dvs., vă rugăm să contactați echipa noastră de Relații cu Clienții pentru a discuta despre drepturile dvs.. În anumite circumstanțe, veți avea dreptul de a ne solicita să restricționăm prelucrarea.

### Drepturi în legătură cu procesul decizional automatizat

Aveți dreptul de a nu fi supus procesului decizional automatizat pe care îl utilizăm în activitatea noastră și de a solicita intervenția umană. Pentru a vă exercita drepturile în legătură cu procesul decizional automatizat utilizat de Vodafone, puteți:

*Handwritten signature and initials*



- să ne trimiteți un e-mail prin intermediul opțiunii Asistență disponibilă pe site-ul nostru web [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), sau direct la adresa Relații Clienți dedicate: [persoane fizice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane fizice_ro@vodafone.com) și [persoane juridice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane juridice_ro@vodafone.com);
- să ne contactați utilizând numărul nostru de centrală \*222, 0372.022.222;
- să ne contactați prin fax la următoarele numere de telefon 0372.021.413 (pentru Clienții Consumatori) / 0372.021.475 (pentru Clienții Business);
- să depuneți o cerere scrisă la oricare dintre magazinele noastre;
- contactați direct Responsabilul nostru cu Protecția Datelor la [rodata@vodafone.com](mailto:rodata@vodafone.com) sau prin poștă sau curierat la adresa Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 8, sector 2, 020276 București, România, punând corespondența dvs. în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor.

Pentru mai multe detalii în legătură cu procesul decizional automatizat utilizat în activitatea noastră, vă rugăm să consultați Secțiunea 7.11 de mai sus.

#### **Dreptul de ștergere**

Vodafone se străduiește să prelucereze și să păstreze datele dvs. doar atât timp cât acest lucru este necesar. În anumite circumstanțe, aveți dreptul de a ne solicita să ștergem datele cu caracter personal pe care le deținem în legătură cu dvs. În cazul în care considerați că vă păstrăm datele mai mult decât este necesar, ar fi bine să verificați mai întâi la serviciul de Relații cu Clienții dacă a încetat contractul dvs. cu Vodafone. Dacă acesta a încetat, este posibil să avem în continuare temeiuri legale pentru prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal (pentru informații suplimentare în legătură cu perioadele de păstrare, vă rugăm să consultați Secțiunea 11 *Păstrarea și stocarea datelor dvs. cu caracter personal*).

#### **Cum să formulați o reclamație**

Dacă doriți să ne contactați în legătură cu oricare dintre drepturile dvs. sau să faceți o plângere în legătură cu modul în care utilizăm datele dvs. cu caracter personal, vă rugăm să contactați echipa noastră de Relații cu Clienții sau trimiteți-ne un e-mail folosind formularul de asistență de pe site-ul nostru, [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), sau să contactați Responsabilul nostru cu protecția Datelor Utilizând prin email la un e-mail la [rodata@vodafone.com](mailto:rodata@vodafone.com) sau în scris la adresa Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 8, sector 2, 020276 București, România, punând corespondența dvs. în atenția Responsabilului cu Protecția Datelor. Vom face toate eforturile pentru a vă ajuta, dar dacă aveți în continuare nemulțumiri, puteți contacta Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, datele de contact se găsesc la adresa [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro).

*[Handwritten signature]*



## Anexa nr. 1

# VERIFICĂRI PRECONTRACTUALE PRIVIND ELIGIBILITATEA (VPE) ↑

### De ce efectuăm VPE?

Ținta noastră este să stabilim întotdeauna o relație comercială de lungă durată, corectă și reciproc avantajoasă cu Clienții noștri. Ori de câte ori solicitați furnizarea unui serviciu sau produs post-paid – de exemplu, un abonament lunar și/sau un telefon mobil/tabletă, vom efectua VPE în vederea evaluării solvabilității dvs. Mai exact, vom evalua (1) capacitatea dvs. de a vă onora angajamentele financiare în baza contractului încheiat cu noi și (2) riscurile de neîndeplinire a obligațiilor, de exemplu, riscul de a nu plăti abonamentul dvs. lunar.

Scopul acestei evaluări este de a corela categoria de risc privind Clienții în care sunteți încadrat cu tipul și valoarea serviciilor și/sau produselor pentru care doriți să încheiați un abonament. Noi ne bazăm pe principiul avantajului reciproc. De exemplu, este posibil ca, în urma VPE, categoria de risc privind Clienții în care ați fost încadrat să indice faptul că, cel mai probabil, sunteți un Client solvabil, în acest caz, vom reduce semnificativ garanțiile contractuale pe care le solicităm din partea dvs. Solicitându-vă o garanție financiară redusă sau chiar nicio garanție financiară).

### Cum efectuăm VPE?

Procesul VPE este simplu: de fapt, noi, cei de la Vodafone, vom face aproape toată treaba.

În realizarea VPE, vom analiza ceea ce cunoaștem despre dvs. din informațiile furnizate de dvs., ceea ce putem deduce despre dvs. și ceea ce ne este permis să colectăm de la alte persoane. Folosim și combinăm diverse date, care includ: 1. Date de identificare, 2. Date Financiare, 3. Date privind Solvabilitatea (cum ar fi numărul de întârzieri la plată, numărul plăților efectuate pentru facturile emise de noi), 4. Date despre dispozitivul dvs., 5. Date Demografice, 6. Date de Trafic, 7. Date de Cont (cum ar fi numărul SIM-ului activat de dvs. într-o anumită perioadă, valoarea serviciilor activate, perioada scursă de la ultima activare a serviciilor), 8. Date privind calificările când acționați în calitate de Client Business – persoană fizică (cum ar fi vechimea în muncă, profesia, domeniul de activitate).

### Punctajul de bonitate și deciziile automatizate

Scopul nostru este de a lua decizii într-un mod cât mai rapid, mai eficient, mai cinstit și mai corect cu puțință, pe baza a ceea ce cunoaștem despre dvs. La analizarea cererii dvs., vom folosi punctajul de bonitate și/sau procesul decizional automatizat.

Pentru a stabili **punctajul dvs. de bonitate**, folosim și combinăm rezultatele sistemului nostru intern automatizat de evaluare cu rezultate primite din partea sistemelor externe de referințe privind solvabilitatea (actualmente, sistemul Preventel).

#### *(i) Sistemul nostru intern de evaluare*

Sistemul nostru intern de evaluare folosește un model algoritmic care combină și evaluează diverse date din baza noastră de date internă sau din surse externe (cum ar fi date de la Registrul Comerțului, Ministerul Finanțelor, rețele sociale etc.).

Rezultatele acestei evaluări constau din generarea unor categorii de Clienți bazate pe calcul de probabilitate, cu diferite informații, cum ar fi potențiala neîndeplinire a angajamentelor contractuale, expunerea financiară etc. Aceste date sunt apoi combinate și folosite pentru a stabili **clasele de risc** în care s-ar încadra Clienții (cuprinse între scăzut și ridicat), în conformitate cu politicile noastre interne de risc.

Pentru a determina clasa de risc în care vă încadrați, combinăm diferite criterii și seturi multiple seturi de date, în vederea obținerii unei clasificări precise și actualizate a riscului. De exemplu, pentru determinarea clasei dumneavoastră de risc, vom lua în considerare că: (i) persoanele mai tinere vor avea un risc de solvabilitate mai ridicat decât persoanele mai în vârstă (având în vedere că, în mod uzual, persoanele mai tinere au mai puțină stabilitate în ceea ce privește veniturile realizate și, ca regulă, are și un nivel mai mic datorat lipsei de experiență în câmpul de muncă), (ii) persoanele cu venituri mai mici vor avea un risc de solvabilitate mai mare decât aceeași categorie de persoane cu o gamă de venituri mai ridicate. În plus, atunci când sunteți deja Clientul nostru în legătură cu alte produse și servicii, alegerea clasei de risc în care vă încadrați poate fi influențată de informațiile pe care le deținem deja din contractul existent (cum ar fi comportamentul de plată, valoarea sumelor datorate). În acest sens, vom considera că Clienții cu un comportament de plată deficitar sau instabil vor fi încadrați într-o clasă de risc mai ridicat decât cei care au un comportament de plată bun.

Sistemul nostru intern de evaluare face obiectul unor garanții solide care vizează asigurarea corectitudinii și calității evaluării, cum ar fi:

- În timp ce algoritmi și criteriile pe care le considerăm relevante pot varia de-a lungul timpului, folosim întotdeauna metode matematice sau statistice corespunzătoare;
- Sunt implementate măsuri tehnice și organizaționale adecvate pentru a evita includerea unor date cu caracter personal incorecte în sistemele de date;
- Înregistrările de date și procedurile privind datele fac obiectul revizuirii periodice;



- Se desfășoară teste de rutină pe durata dezvoltării și funcționării instrumentelor de evaluare automatizate pentru a asigura caracterul adecvat al rezultatelor.

#### *(ii) Sistemul Preventel*

Sistemul Preventel se bazează pe un model algoritmic pentru determinarea probabilității ca o persoană să nu își îndeplinească angajamentele contractuale care îi revin. Punctajul Preventel este calculat folosind exclusiv datele raportate de toți participanții din cadrul sistemului Preventel, ceea ce permite încadrarea fiecărei persoane într-o anumită **clasă de risc**, respectiv: Scăzut/ Mediu/ Ridicat/ Fraudă.

În esență, cu cât este mai mare numărul incidentelor raportate (precum fraude, incidente legate de plăți, sume mari datorate), cu atât va fi mai ridicat nivelul de risc generat de Preventel.

**Temei juridic:** interesul nostru legitim de a evalua posibilele riscuri (inclusiv pierderi) care pot rezulta din fraudă sau neîndeplinirea obligațiilor contractuale de către Clienți.

Pe baza punctajului de bonitate generat de sistemul nostru intern și de sistemul Preventel (relevant în mod special pentru noi în cazul Clienților noi), luăm **decizii automatizate** în ceea ce privește cererea dvs. Acest fapt poate influența serviciile și produsele pe care vi le oferim în prezent sau în viitor, precum și condițiile în baza cărora suntem dispuși să vă oferim respectivele servicii și produse (de exemplu, tipul și/sau valoarea garanțiilor pe care este posibil să vi le solicităm pentru a garanta achiziția dumneavoastră de la noi).

**Temei juridic:** vom folosi procese automatizate de luarea a deciziilor dacă avem **permisiunea dumneavoastră** în această privință.

Conform legii, puteți solicita **Intervenția umană** cu privire la decizia noastră (automatizată) luată pe baza punctajului dvs. de bonitate. De asemenea, aveți dreptul de a **vă exprima punctul de vedere** și de a **contesta** decizia. De exemplu, ne puteți întotdeauna furniza documente suplimentare care să susțină bonitatea dumneavoastră și să conteste rezultatele oricărui punctaj negativ de bonitate.



# Anexa nr. 6 - Termenii și Condițiile Generale pentru furnizarea serviciilor pe bază de abonament aplicabile profesioniștilor

Versiune în vigoare începând cu data de ianuarie 2020

## Cuprins

1. OBIECTUL CONTRACTULUI.....	2
2. ACCESUL LA SERVICIILE VODAFONE.....	5
3. ECHIPAMENTUL TERMINAL.....	8
4. TARIFELE VODAFONE.....	9
5. PLATA.....	10
6. ÎNTĂRZIERI LA EFECTUAREA PLĂȚII.....	11
7. PIERDEREA/DISTRUGEREA CARTEI SIM SAU A ECHIPAMENTULUI TERMINAL.....	12
8. CESIUNEA.....	12
9. ÎNCETAREA CONTRACTULUI.....	12
10. EFECTELE ÎNCETĂRII CONTRACTULUI.....	13
11. POLITICA DE UTILIZARE REZONABILĂ A SERVICIILOR VODAFONE. FRAUDA.....	14
12. FORȚA MAJORĂ.....	15
13. MODIFICĂRI.....	15
14. RĂSPUNDEREA VODAFONE.....	15
15. RĂSPUNDEREA CLIENTULUI.....	17
16. CONFIDENȚIALITATEA.....	18
17. SERVICIUL DE VOCE FIXĂ.....	18
18. SERVICIUL Fax2Email.....	21
19. SERVICIUL VODAFONE MOBILE BROADBAND.....	21
20. SERVICIUL DE IP STATIC PUBLIC.....	21
21. SERVICIUL DE DATE FIXE.....	22
22. SERVICIUL DE ÎNREGISTRARE, GĂZDUIRE DE DOMENII ȘI E-MAIL.....	23
23. CONTUL MYVODAFONE.....	23
24. PREVEDERI FINALE. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR.....	23
A. Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali.....	26
B. Tipurile de servicii de asistență tehnică și de servicii de relații cu clienții oferite și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate.....	27

## Secțiunea 1 – Termenii și Condițiile Generale Pentru Persoane Juridice

### PREAMBUL – DEFINIȚII

„Cartela SIM” reprezintă cartela pe care Vodafone o transmite Clientului în momentul încheierii Contractului. Prin introducerea Cartelei SIM în Echipamentul Terminal se va permite conectarea la Rețeaua Vodafone și accesul la Serviciile furnizate de Vodafone.

„Client” reprezintă persoană juridică, persoană fizică autorizată, ambasada, fundație, asociație sau alte forme de organizare juridică, semnatarul a Contractului cu Vodafone și ale cărei date de identificare se regăsesc în prima pagină a prezentului Contract. Această formă de Contract nu se aplică pentru utilizatorii persoane fizice (consumatori).

„Contract” reprezintă documentul compus din: Clauzele Contractuale Principale - Partea I și Partea a II-a- („CCP”), Anexele aferente serviciilor contractate (inclusiv Anexa privind destinațiile internaționale) și Termenii și Condițiile Generale („TCG”) precum și documentul „Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal”. În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prioritate se va aplica: (i) Anexele privind descrierea serviciilor contractate; (ii) Anexa privind destinațiile internaționale aplicabilă exclusiv portofoliului de oferte destinat persoanelor fizice, (iii) CCP - Partea I (iv) CCP – Partea a II-a, (v) documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal; (vi) TCG.

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

„Echipament Terminal” reprezintă dispozitivul (telefon, tabletă, modem, stick etc.) utilizat de Client necesar pentru accesarea Serviciilor furnizate de Vodafone.

„Extraopțiune” reprezintă oferta de servicii adițională Planului Tarifar ales de Client.

„Numărul de telefon” (MSISDN) reprezintă Numărul a cărui folosință este oferită Clientului fie de către Vodafone în baza Contractului, fie de către un alt furnizor de servicii de comunicații electronice, în cazul în care Clientul face o cerere de portare în Rețeaua Vodafone.

„Pachet de Servicii” reprezintă ansamblul Serviciilor și beneficiilor achiziționate de Client în baza Planului Tarifar și a Extraopțiunilor.

„Plan Tarifar” reprezintă abonamentul de bază activat Clientului conform opțiunii acestuia și care îi oferă Clientului Servicii de comunicații electronice, în baza unei taxe lunare.

„Portare” reprezintă procesul prin care un utilizator de servicii de comunicații electronice trece în Rețeaua unui alt furnizor de astfel de servicii, solicitând în mod expres păstrarea Numărului său de telefon.

„Preventel” reprezintă sistemul de evidență comun furnizorilor de comunicații electronice, ce cuprinde informații cu privire la situația utilizatorilor finali (persoane fizice sau juridice) care generează fraude sau care au datorii rezultate din achitarea cu întârziere/neachitarea facturilor emise pentru încasarea prețului serviciilor prestate.

„Plan Tarifar” reprezintă abonamentul de bază activat Clientului conform opțiunii acestuia și care îi oferă Clientului Servicii de comunicații electronice, în baza unei taxe lunare.

„Rețea” reprezintă Rețeaua de comunicații electronice aparținând Vodafone, în care acest operator operează în conformitate cu autorizațiile și licențele obținute.

„Servicii” reprezintă Serviciile de comunicații electronice furnizate de Vodafone în baza prezentului Contract, acestea fiind definite conform art. 1.4. – 1.6.

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

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

„Vodafone” reprezintă Societatea Vodafone România S.A., cu sediul în București, sector 2, Clădirea Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu nr. 201, România, CP 020276, RO 8972526, J40/9852/1996, capital social subscris și vărsat de 70.341.714,25 RON, înregistrată la nr. 25 și nr. 2191 în Registrul de evidență pentru prelucrarea datelor personale.

### 1. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1. Vodafone furnizează Serviciile 24 ore/zi, 7 zile/săptămână, într-o arie geografică denumită „aria de acoperire” (reviziile, 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, ale Echipamentelor

Terminale folosite, cât și de Planul Tarifar/Pachetul de Servicii ales de Client.

**1.2.** Vodafone 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.

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

**1.4. Serviciile furnizate de Vodafone sunt:**

**1.4.1 Serviciul de Voce Mobilă și Fixă** reprezintă serviciile prin care Vodafone asigură Clientului posibilitatea inițierii și/sau primirii de apeluri naționale și/sau internaționale și transportul direct și în timp real al vocii prin intermediul Rețelei Vodafone până la un alt utilizator conectat la Rețeaua Vodafone sau până la punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice. Mai multe detalii despre modul de funcționare a acestor servicii se regăsesc la **art. 17 – 18** din prezentul document.

**1.4.2 Servicii de Date** sunt servicii de acces la internet și transmisii de date pe Echipamentul Terminal oferite de Vodafone prin intermediul rețelei sale de comunicații. Mai multe detalii despre modul de funcționare al serviciilor de date și descrierea serviciilor specifice care utilizează transmiterea de date (fixă sau mobilă) se regăsesc la **art. 19 – 23** din prezentul document.

**1.4.3 Serviciul de Roaming** oferit de Vodafone reprezintă un serviciu suplimentar care oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de servicii de comunicații electronice (date, sms și voce), prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Vodafone și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Vodafone România. Serviciul de Roaming se acordă Clientului doar pentru călătorii ocazionale, iar nu pentru utilizarea sa preponderentă (raportat la consumul național) sau permanentă în Roaming.

Vodafone nu răspunde de calitatea serviciilor de roaming puse la dispoziția Clientului de către partenerii săi din străinătate. Vodafone își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor și tarifele din categoriile "Zona Principală"/ "Zona Extinsă", respectiv Zona 1 – Zona 6 și Sateliți, fără să anunțe în prealabil Clientul de aceste modificări. Lista actualizată a operatorilor de Roaming încadrați în categoriile menționate poate fi verificată pe site-ul [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) la secțiunea Roaming. Vodafone transmite notificări privind atingerea unor praguri valorice pentru traficul de date realizat în roaming, excepție facând situațiile în care Clientul se conectează în roaming la operatori care nu permit monitorizarea consumului de date în timp real (ex. sateliti) sau situații când Clientul a optat să nu primească astfel de notificări.

**Serviciul de Roaming reglementat**, în Spațiul Economic European. Suprataxa. Serviciul de Roaming Reglementat se oferă pentru călătorii ocazionale în Spațiul Economic European (S.E.E.), respectiv în țările din Uniunea Europeană precum și Islanda, Lichtenstein și Norvegia. Serviciul de Roaming reglementat în S.E.E. este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone. În cazul în care clientul activează un Plan Tarifar fără acces la roaming, serviciul de roaming va putea fi accesat doar prin schimbarea Planului Tarifar cu unul care oferă acces la serviciul de roaming. În aceasta situație, clauzele privind Serviciul de Roaming din CCP (partea I, partea a II-a), din Anexele de Servicii și TCG nu sunt aplicabile.

Conform Regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat, Clientul beneficiază de tarifele și beneficiile naționale cuprinse în oferta națională / Planul Tarifar național (inclusiv extraoptiuni, bonusuri sau alte beneficii) pentru serviciile de voce, date și SMS / MMS, utilizate în Roaming S.E.E.

În scopul de mai sus, Vodafone are dreptul de a solicita Clientului documentele care fac dovada reședinței/ sediului social în România sau a legăturilor stabile cu România, oricând, pe durata relației Contractuale cu Vodafone. Fără prezentarea acestor dovezi, Vodafone are dreptul de a aplica o suprataxă pentru serviciile de Roaming reglementate (denumită în cele ce urmează Suprataxa).

Totodată, Vodafone are dreptul să aplice Suprataxa pentru utilizarea excesivă, abuzivă sau anormală a Serviciilor de Roaming reglementate în funcție de tariful reglementat al serviciilor de gros, conform regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat și completat de Regulamentul nr. 2016/2286. Suprataxa reglementată pentru Serviciile de voce și SMS este următoarea: 0,032Euro/minut apel efectuat; 0,0079Euro/minut apel primit; 0,01 Euro/SMS (fără TVA) iar Suprataxa reglementată pentru serviciile de date este următoarea:

Suprataxa (Euro/GB)
Valoare fără TVA

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

Beneficiile de date cuprinse în Planul Tarifar (inclusiv extraoptiuni, bonusuri sau alte beneficii) sunt limitate pentru consumul în Roaming în S.E.E. în conformitate cu prevederile **art. 4 din Regulamentul nr. 2016/2286**. Volumul de date disponibil în Roaming în S.E.E se calculează utilizând următoarea formulă, preturile fiind inserate fara TVA:

Limita specifică fiecărei oferte poate fi verificată gratuit de Client pe <https://www.vodafone.ro/roaming-business> și prin apel la \*123#. După depășirea limitei, Vodafone are dreptul să aplice tariful național și/sau Suprataxa.

Pentru a stabili dacă un Client utilizează în mod excesiv, abuziv și anormal serviciile reglementate în Roaming (voce, date, SMS/MMS), vor fi analizați următorii indicatori obiectivi:

- Indicatori privind prezența fizică (conectarea cartelei SIM) și consumul (traficul de voce, SMS sau internet), în mod cumulativ și pentru o perioadă de cel puțin 4 (patru) luni. Astfel, se înțelege că Serviciile sunt utilizate abuziv în Roaming dacă, pe o durată de 4 luni consecutive:
- consumul de servicii în Roaming, pentru fiecare tip de serviciu în parte (SMS, voce, internet), excede consumul la nivel național,
- Dacă conectarea cartelei SIM se realizează predominant în Roaming, raportat la conectarea Cartelei la nivel național.
- O perioadă lungă de inactivitate a unei Cartele SIM, asociată unei utilizări preponderente sau chiar exclusive în roaming.
- Cumpărarea și utilizarea succesivă în roaming a mai multor cartele SIM de către același Client.

Acești indicatori reprezintă dovada unei utilizări excesive, abuzive și anormale a serviciilor de Roaming.

În cazul în care există dovezi bazate pe indicatorii obiectivi menționați mai sus, Vodafone avertizează Clientul cu privire la comportamentul detectat înainte de a aplica Suprataxa. Din momentul avertizării, în absența unei modificări a comportamentului de consum într-un termen de două săptămâni, Vodafone poate aplica o Suprataxa pentru orice utilizare ulterioară a serviciilor de Roaming reglementate, cu cartela SIM în cauză. Vodafone încetează să aplice Suprataxa de îndată ce comportamentul Clientului nu mai indică riscul unei utilizări abuzive sau anormale a serviciilor de roaming.

În cazul în care Clientul considera măsurile adoptate de Vodafone nejustificate, poate depune o sesizare către Vodafone sau către autoritățile competente, conform **art. 24 - Prevederi finale**. Soluționarea reclamațiilor din prezentul document.

**1.5. Utilizarea serviciilor în Roaming. Servicii cu Valoare Adăugată.** Acestea sunt oferite de Vodafone și/sau partenerii săi și reprezintă servicii suplimentare serviciilor de bază (de exemplu, e-mail, mesagerie vocală, portal, SMS, MMS) și oferă acces la informații și/sau servicii de divertisment sau de altă natură. Aceste servicii au un tarif special și nu sunt cuprinse în beneficiile incluse în Planul Tarifar ales de Client.

**1.6. Accesul la Servicii Internaționale.** Serviciul internațional este activat gratuit și oferă Clientului posibilitatea de a efectua convorbiri internaționale sau de a trimite SMS către rețelele operatorilor din afara României, atunci când Clientul se află pe teritoriul României. În cazul în care Clientul a ales un Planul Tarifar care oferă acces la beneficii internaționale, acestea vor fi valabile numai pentru apeluri efectuate sau SMS-uri expediate de pe teritoriul României. Apelurile internaționale efectuate atunci când Clientul se află în Roaming se vor tarifa conform grilei de tarifare de pe [www.vodafone.ro/roaming-business](http://www.vodafone.ro/roaming-business). În cazul în care Clientul a ales un Planul Tarifar din portofoliul destinat persoanelor fizice, care oferă acces la beneficii internaționale (minute, SMS), acestea se pot utiliza către anumite destinații standard, fiind exceptate destinațiile premium sau speciale. În Anexa privind destinațiile internaționale pentru planurile de tarifare din portofoliul destinat persoanelor fizice, care poate fi consultată pe website-ul Vodafone în secțiunea Condițiile de furnizare a serviciilor Vodafone se pot consulta tarifele aplicate pentru destinațiile internaționale neincluse în Planul Tarifar. Pentru a verifica încadrarea și tariful unei destinații internaționale, se poate accesa gratuit secțiunea următoare de pe site-ul Vodafone: [www.vodafone.ro/international-business](http://www.vodafone.ro/international-business)

**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. Numărul de telefon**

Clientului îi va fi repartizat unul sau mai multe numere de telefon (cu excepția cazului în care Clientul face o cerere de portare în Rețeaua Vodafone, din rețeaua altui operator), număr/numere de telefon față de care Clientul va avea doar un drept de folosință (nu de proprietate) netransferabil. Acest număr va putea fi schimbat de Vodafone, pe baza unei notificări prealabile, în cazuri cu totul excepționale, respectiv din rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau de funcționarea serviciului Vodafone. În aceste condiții, modificarea numărului/numerelor de telefon nu poate constitui

motiv de încetare a Contractului din partea Clientului și nici nu-i conferă acestuia dreptul la despăgubiri. Numărul de telefon alocat Clientului nu poate face obiectul unei tranzacții, nu poate fi vândut terților, cumpărat de la terți sau închiriat. Orice astfel de operațiune se consideră fraudă, Vodafone având dreptul de a retrage numărul respectiv de telefon cât și de a restricționa accesul la serviciile Vodafone, cu notificarea prealabilă a Clientului.

## 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 de Date Mobile sau Voce Mobilă, 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 a Clientului 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. În cazul portării, data activării numărului portat este data la care s-a realizat portarea.

**2.2 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 autentificată în rețea). Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului.

**2.3 Garanții/plăți în avans.** Vodafone poate solicita Clientului în vederea activării, pe baza informațiilor obținute din sistemul Preventel (sau în funcție de bonitatea Clientului), depunerea cu titlu de garanție sau plata în avans a unei sume care este de minim 5 ori valoarea abonamentului achiziționat de Client, în funcție de Planul Tarifar și Extraopțiunile alese de Client, cât și de subvenția acordată pentru Echipamentul Terminal.

În situația: a) a Clientilor care solicită activarea unui plan tarifar cu acces la Serviciul Roaming, b) a Clientilor cu întârzieri repetate la plata serviciilor prestate, c) a Clientilor cărora li s-a aplicat măsura suspendării serviciilor Vodafone pentru neplata facturii scadente, d) a Clientilor cu reconectări după suspendări de neplată, e) a Clientilor 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 emise în 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 plății 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.

**2.4 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 poate atrage după sine suspendarea serviciului prestat, cu notificarea prealabilă a Clientului prin apel direct sau SMS.

**2.5 Reconectarea.** Vodafone nu percepe o taxă administrativă pentru reconectare. 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 stabilite la art. 2.3. – 2.4. 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 reactivat și toate prevederile inițiale ale acestuia vor fi aplicate corespunzător, cu excepția promoțiilor ofertei de servicii și a beneficiilor din programul de loialitate acumulate anterior deconectării. Perioada minimă inițială agreată la încheierea Contractului nu include perioada în care numărul a fost deconectat. În cazul în care în oferta Vodafone nu mai este disponibil Planul Tarifar ales inițial, Clientul va avea posibilitatea să aleagă un plan tarifar din portofoliul actual de produse și servicii. Cu respectarea prevederilor privitoare la perioada minimă de carantină a unui număr de telefon (60 zile), Clientului îi poate fi alocat un alt număr de telefon la reconectarea serviciilor, în cazul în care numărul inițial alocat a fost realocat altui Client sau nu mai este disponibil din alte considerente.

**2.6 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 Vodafone își rezervă dreptul de a restricționa accesul

către anumite prefixe internaționale cu potențial risc de fraudă sau abuz. Informație disponibilă pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

## 2.7 Gestionarea traficului

**2.7.1 Procedura de gestionare a traficului.** Prin intermediul serviciilor de date Vodafone, Clienții au dreptul de a accesa și a distribui informații și conținut, de a utiliza aplicații și servicii compatibile cu terminalele utilizate de aceștia. Prevederile de mai sus nu limitează dreptul Vodafone de a aplica măsuri rezonabile de gestionare a traficului. Acestea reprezintă o serie de proceduri tehnice întreprinse pentru a gestiona traficul în Rețea și pentru a îmbunătăți experiența utilizatorului final.

Obiectivul gestionării rezonabile a traficului contribuie la o utilizare eficientă a resurselor Rețelei Vodafone, precum și la o optimizare a calității globale de transmitere a datelor care să răspundă cu cerințele de calitate tehnică. Măsurile rezonabile de gestionare a traficului sunt nediscriminatorii și proporționale și nu se bazează pe considerații de ordin comercial. Orice diferențiere în aplicarea măsurilor de gestionare a traficului se bazează pe cerințe obiective de ordin tehnic (de exemplu, timpul de latență, variația întârzierii de transfer a pachetelor de date, pierderea pachetelor de date și lărgimea de bandă). Ca măsură rezonabilă, Vodafone are dreptul, de asemenea, să aplice tehnici de compresie a datelor care reduc dimensiunea unui fișier de date fără vreo modificare a conținutului, ceea ce permite o utilizare mai eficientă a resurselor limitate și este în interesul Clienților (acela de a reduce volumul de date, de a spori viteza și de a îmbunătăți experiența de utilizare a conținuturilor, a aplicațiilor sau a serviciilor de date).

Gestionarea rezonabilă a traficului nu implică tehnici care să monitorizeze conținutul specific al traficului de date.

**2.7.2 Excepții justificate.** Conform legislației în vigoare, Vodafone are dreptul de a aplica măsuri care exced caracterului rezonabil de gestionare a traficului, în următoarele scopuri:

- în vederea respectării dreptului Uniunii Europene, a legislației naționale, hotărârilor judecătorești sau a deciziilor emise de autorităților competente;
- pentru a menține integritatea și securitatea rețelei și serviciilor Vodafone precum și ale echipamentelor terminale ale Clienților (de exemplu, în ceea ce privește prevenirea atacurilor cibernetice prin difuzarea de programe informatice ostile sau furtul de identitate a utilizatorilor finali prin intermediul programelor-spion (spyware));
- pentru a dimensiona corespunzător rețeaua prin utilizarea informațiilor legate de tipul de trafic la nivel de volume totale (per tip de trafic/aplicație/tip serviciu preplătit sau pe bază de abonament);
- pentru a evita congestiunea iminentă a rețelei și a atenua efectele acestora (de exemplu, pentru a asigura disponibilitatea serviciilor în cazul defecțiunilor în rețea sau în perioade cu trafic intens: sărbători legale, situații de forță majoră etc). În cazul apariției unei congestii de trafic, Vodafone aplică proceduri de remediere rapidă a defecțiunilor sau de rerutare (acțiunile pot fi realizate pe tip de trafic/aplicații) a traficului către alte noduri sau circuite ce pot prelua acest trafic suplimentar.

**2.7.3 Efectele gestionării traficului.** Măsurile de gestionare a traficului întreprinse de Vodafone sunt aplicate proporțional cu situația care le-a generat și pot duce la:

- blocarea anumitor conținuturi, aplicații sau servicii (de exemplu, declarate ilicite, furnizate de terți neautorizați pentru a desfășura anumite activități etc.);
- întreruperea temporară a sesiunii de date;
- scăderea vitezei de transfer a datelor în situații de congestie a Rețelei;
- transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea.

**2.7.4 Efectele depășirii volumului de date inclus în abonament.** În cazul depășirii volumului de date inclus în pachetul de servicii achiziționat, se aplică fie reducerea automată a vitezei de trafic, fie tarifarea suplimentară în funcție de caracteristicile planului tarifar ales. Reducerea vitezei de trafic poate influența serviciul de acces la internet în următoarele moduri:

- creșterea timpului de încărcare/descărcare a fișierelor de date;
- creșterea timpului de încărcare a paginilor web;
- imposibilitatea accesării anumitor conținuturi, aplicații sau servicii pentru care este necesar un nivel de calitate specific.

**2.7.5. Serviciul de acces la internet și alte servicii.** Serviciul de acces la internet este necesar pentru accesul la anumite aplicații/servicii suplimentare de date ca de exemplu: servicii de tipul M2M – supraveghere video, VoLTE, video on demand etc. Buna funcționare a acestor aplicații/servicii suplimentare de date depinde de tipul de tehnologie accesată de Client (2G/3G/4G/5G), echipamentul terminal utilizat de Client, poziția Clientului în aria de acoperire a celulei și volumul traficului într-o anumită celulă de comunicații radio dat de numărul variabil de utilizatori finali activi, condiții meteorologice, caracteristici geografice etc.

Modul în care aceste aplicații/servicii suplimentare de date sunt folosite poate influența experiența Clientului (de exemplu: dacă un Client transferă fișiere de date către un alt utilizator și în același timp folosește o aplicație/un serviciu suplimentar de date de tipul celor de mai sus, calitatea acestuia din urmă poate fi afectată).

Ținând cont de limitările tehnologice existente, serviciile de voce accesate simultan cu cele de date pot afecta calitatea serviciilor navigare pe internet (inclusiv prin întreruperea sesiunii de date).

## 2.8 Calitatea serviciilor

2.8.1. Traficul în Rețeaua Vodafone este monitorizat zilnic, la nivel orar, pe toate nodurile importante de Rețea, respectiv circuitele de interconectare ale acestora, în baza standardelor de calitate stabilite pentru fiecare serviciu în parte. Dimensionarea traficului se face pe baza formulelor specifice de trafic, asigurând ca la ore de trafic maxim probabilitatea de a nu trata un apel să fie sub 2%, atât pentru apelurile de voce în interiorul rețelei, cât și cu partenerii de interconectare. Potrivit licențelor de utilizare a frecvențelor radioelectrice, Vodafone asigură următoarele standarde de calitate pentru serviciile de voce și date:

### I. pentru serviciile 2G (GSM):

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

### II. pentru serviciile 3G (UMTS-HSDPA):

- disponibilitatea rețelei este de minim 98% din timp;
- rata de blocare a apelurilor pe calea radio, în ora de trafic maxim, nu va depăși 2%;
- procentul de întrerupere a apelurilor pe calea radio, în ora de trafic maxim, nu va depăși 2%.

### III. pentru serviciile LTE (4G și 4G+):

- disponibilitatea rețelei este de minim 98% din timp;

### IV. pentru serviciile 5G

- disponibilitatea rețelei este de minim 98% din timp;

2.8.2. Viteza maximă estimată și promovată pentru serviciul de internet mobil. Viteza menționată în contractul dumneavoastră reprezintă viteza maximă estimată și promovată pentru serviciul de acces la internet mobil și se diferențiază pe tip de tehnologie, conform hărții de acoperire a rețelei Vodafone, disponibilă la adresa <https://www.vodafone.ro/acoperire/>. Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie pot avea următoarele valori:

Tehnologie	5G	4G	3G	2G
Viteza descărcare (download)				
Viteza încărcare (upload)				

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

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

**Procedura de măsurare a vitezei.** Măsurarea vitezei maxime estimate a serviciului de acces la internet se va realiza de către Client utilizând mecanismul de monitorizare certificat de autoritatea națională de reglementare (ANCOM), disponibil pe [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro) și pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), cu respectarea următoarelor condiții cumulative:

- achiziționarea unei Opțiuni care să ofere acces la viteza maximă estimată a fiecărei tehnologii
- utilizarea unui echipament terminal care să permită atingerea vitezei maxime estimate și care beneficiază de ultimele actualizări de software disponibile
- nivel puternic de semnal care depinde de poziția clientului în aria de acoperire a celulei (exemplu, pentru 4G: un nivel de receptor al semnalului (RSRP) mai mare de -85dBm și un nivel de calitate al semnalului (SINR) mai mare de 25 dB). Ex. de factori care pot influența negativ nivelul de semnal: caracteristicile geografice ale terenului, materialele de construcție ale clădirilor, zone de subteran, condiții meteorologice severe, etc.
- în timpul efectuării testului de viteză, serviciul de acces la internet va fi folosit exclusiv în acest scop. Astfel, accesul la serviciul de date pentru orice alte aplicații sau programe existente pe echipamentul terminal va fi restricționat din meniul echipamentului terminal pe durata efectuării testului de viteză
- număr minim de utilizatori activi deserviți de o celulă de comunicații radio. Circumstanțe de tipul: concerte, evenimente publice, trafic auto intens, sărbători legale, aglomerări de populație (ex. metrou, zona litoralului sau zona montană în sezon) vor duce la scăderea vitezei experimentate de Client

**Remedii.** În cazul constatării de către Client a unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, în diferite zone geografice urbane și/sau rurale, între performanța reală a vitezei și performanța indicată în

contract, se vor acorda despăgubiri raportate la taxa lunară de abonament și durata neconformității.

Având în vedere că serviciul de acces la internet care face obiectul prezentului contract este un serviciu mobil, constatarea neconformităților: a) va fi realizată cu respectarea procedurii de măsurare menționată mai sus, b) va fi raportată la fiecare tip de tehnologie în parte (2G, 3G, 4G), c) va fi documentată și probată de către Client. Despăgubirile se vor acorda după confirmarea de către Vodafone a situației semnalate de Client și vor fi evidențiate în factura / facturile următoare.

**2.8.3. Neîndeplinirea uneia / mai multor condiții menționate la punctul 2.8.2 în momentul utilizării serviciului de acces la internet mobil poate duce la:**

- a) creșterea timpului de încărcare/descărcare a fișierelor de date;
- b) creșterea timpului de încărcare a paginilor web;
- c) imposibilitatea accesării anumitor conținuturi, aplicații sau servicii pentru care este necesar un nivel de calitate specific.

**2.8.4. Vitezele pentru serviciul de acces la internet prin tehnologie fixă**

Pentru ofertele negociate pentru acces la serviciul de internet fix vor fi aplicabile următoarele definiții:

- a) **Viteza minimă de transfer al datelor** reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea serviciului, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului;
- b) **Viteza maximă de transfer al datelor** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de 30 zile. Este totodată viteza promovată a acestei viteze și promovată de Vodafone în cadrul negocierilor cu Clientul;
- c) **Viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de 30 zile;

Procedura de măsurare a vitezei pentru serviciul de internet prin tehnologie fixă cât și remediile acordate în cazul constatării de către Client a unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele menționate în contract și cele obținute de Client sunt individualizate în Anexele specifice acestor Oferte negociate, parte integrantă a Contractului de servicii Vodafone.

### **2.9 Portabilitate**

**2.9.1.** În cazul portării unui Client din Rețeaua Vodafone în rețeaua unui alt furnizor de comunicații electronice, acesta va avea dreptul de a păstra Numărul de telefon.

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

**2.9.2.** În cazul în care Clientul solicită încetarea sau portarea Contractului pentru Serviciul de voce mobilă sau fixă pentru un număr ce are un Serviciu adițional activat (voce, fax, date etc.), 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 în momentul închiderii sau portării serviciului de voce mobilă sau fixă.

**2.10. Securitatea muncii.** Clientul va furniza tuturor persoanelor care accesează site-ul/sediul în numele Vodafone toate informațiile relevante referitoare la posibilele riscuri de sănătate și siguranță la care acestea se expun. Acestea vor include detalii cu privire la norme sau cerințe specifice și la proceduri de urgență. Orice persoană care lucrează pentru sau în numele Vodafone are dreptul de a amâna efectuarea unei operațiuni, în cazul în care consideră că aceasta prezintă un pericol pentru sine sau pentru ceilalți, generat de anumite condiții existente la site/sediul. Fotografii datate și edificatoare sau mărturii în acest sens vor trebui furnizate Vodafone și Clientului, în susținerea amânării operațiunii. În acest caz, obligația Vodafone se va amâna în mod subsecvent.

## **3. ECHIPAMENTUL TERMINAL**

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

**3.2** În cazul în care Clientul folosește Echipamente Terminale GSM/UMTS/LTE, altele decât cele comercializate de către Vodafone, Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru problemele de funcționare a serviciilor Vodafone datorate Echipamentului Terminal utilizat. Vodafone nu răspunde pentru daune produse Echipamentului Terminal, oricare ar fi acestea, cu excepția cazului prevăzut la **art. 3.4** de mai jos. Oferta Vodafone de Echipamente Terminale este valabilă în limita stocului disponibil. Vodafone își rezervă dreptul de a înlocui un model de Echipament Terminal cu un altul de o valoare egală sau mai mică în cazul lipsei terminalului din stoc. Preturile Echipamentelor Terminale și accesoriilor se pot modifica săptămânal. În cazul în care Clientul nu a solicitat un Echipament Terminal subvenționat la semnarea Contractului, Clientul este de acord cu renunțarea la posibilitatea de a achiziționa un Echipament Terminal



subvenționat în cadrul duratei minime Contractuale, exceptând cazurile în care poate solicita Echipament Terminal subvenționat conform Programului de loialitate.

**3.3 Extraopțiunea pentru Asigurarea Echipamentului Terminal.** În cazul în care prin Contractul de servicii Vodafone, Clientul a solicitat să încheie o asigurare pentru Echipamentul Terminal, asigurarea este supusă acceptării de către Asiguratorul ACE European Group Limited, Sucursala Polonia. Asiguratorul 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 Asigurator. Clientul este de acord ca după comunicarea acceptului Asiguratorului, să plătească tariful (prima de asigurare) lunar către Vodafone, în calitate de intermediar al Asiguratorului, inclus în factura de servicii Vodafone.

**3.4 Garanția legală.** Echipamentul Terminal achiziționat beneficiază de garanție legală, conform legii, astfel cum este aplicată de fiecare producător în parte. Clientul primește odată cu Echipamentul Terminal atât factura de achiziție, cât și certificatul de garanție emis de producător. Producătorul are obligația de a asigura service-ul post-vânzare, în mod direct sau prin reprezentanții săi autorizați. Pentru a beneficia de garanția legală, Clientii sunt obligați să prezinte, în original, documentele menționate mai sus (certificatul de garanție și factura de achiziție).

## 4. TARIFELE VODAFONE

**4.1** Serviciile Vodafone sunt tarificate conform Pachetului de Servicii achiziționat de către Client. Vodafone își rezervă dreptul de a introduce oricând, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, taxe și tarife pentru oricare nou serviciu oferit Clientului. Tarifele și modul de aplicare a acestora sunt prezentate în documentul C.C.P. Planul Tarifar ales de către Client se menține pe o perioadă minimă a Contractului și nu poate fi schimbat decât cu un Plan Tarifar din aceeași categorie cu cea a Planului Tarifar inițial, dar de o valoare mai mare, disponibil în oferta națională în momentul solicitării Clientului. Categoriile de planuri tarifare comercializate de Vodafone sunt: planuri tarifare de tip „fără Echipament Terminal” sau planuri tarifare de tipul „cu Echipament Terminal”.

Tarifele pentru serviciile de voce reprezintă contravaloarea apelurilor inițiate sau primite (în Roaming) și se calculează la secundă, cu excepția primului minut de convorbire care se tarifează prin rotunjire la un minut. SMS-ul se facturează la transmitere, iar traficul de date se tarifează la deschiderea unei sesiuni. 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 alt SMS distinct. SMS-ul se tarifează la transmiterea sa, indiferent dacă a fost sau nu recepționat de destinatar.

Apelul în grup reprezintă un apel realizat între numerele de telefon care aparțin aceluiași Client (factură unică, CIF/CUI unic) și care beneficiază de o ofertă de servicii dedicate care oferă acest beneficiu (minute în grup/ tarif special în grup). Tarifele și taxarea pentru serviciile de International sunt disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

Tarifele standard pentru servicii aplicabile în cazurile în care alte tarife nu sunt specificate expres, în CCP Partea I, Actul Adicional sau în Anexa de Servicii sunt:

- Internet mobil :
- Apel video in retea:
- Apel video catre alte retele nationale:
- SMS expediat in retea si catre alte retele nationale: |
- MMS expediat in retea si catre alte retele nationale:
- Apel si SMS catre retele internationale: conform [www.vodafone.ro/international-business](http://www.vodafone.ro/international-business)
- Apel, SMS si trafic de date in roaming: conform [www.vodafone.ro/roaming-business](http://www.vodafone.ro/roaming-business)

**4.2** Pentru serviciile de Roaming se vor aplica automat tarifele standard în roaming disponibile pe [www.vodafone.ro/roaming](http://www.vodafone.ro/roaming), în cazul în care Clientul nu optează explicit pentru o ofertă alternativă de roaming. Orice ofertă alternativă de Roaming poate fi dezactivată la cererea Clientului gratuit, în 1 (una) zi lucrătoare. Ca și consecință se vor aplica tarifele standard de roaming. Activarea unei oferte alternative de roaming implică renunțarea la tarifele standard de roaming.

**4.3** Clientul se obligă să plătească prețul serviciilor Vodafone furnizate incluzând tariful lunar, costul serviciilor facturate la tarifele aferente abonamentului Contractat, 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, de emiteră a unei facturi tipărite

și/sau detaliate, transmiterea duplicatului facturii, prețuri în vigoare în momentul în care solicită asemenea servicii. Tarifele serviciilor conexe Contractului de servicii Vodafone sunt următoarele:

- schimbarea cartelei SIM cu același Număr de telefon este taxabilă cu 3,33 Euro (valoare la care se adaugă T.V.A.). Acest tarif nu este perceput în cazul în care înlocuirea este determinată de defecțiuni ale cartelei SIM utilizate sau de schimbarea terminalului sau a tehnologiei serviciilor de acces;
- emiterea facturii tipărite nedetaliate este taxabilă cu 0,6 Euro (valoare la care se adaugă T.V.A.) pentru fiecare factură;
- emiterea/reemiterea facturii detaliate tipărite este taxabilă cu 0,83 Euro (valoare la care se adaugă T.V.A.) pentru fiecare factură. Taxa aferentă emiterii/reemiterii facturii detaliate tipărite se aplică per factură solicitată, indiferent de câte numere de telefon sunt active la acea dată în contul Clientului.

Prețul bunurilor și serviciilor Vodafone este stabilit în EURO, la care se adaugă valoarea T.V.A. aplicabilă la data facturării. Plata facturilor se va efectua de către Client, în lei, la cursul de schimb EUR/RON menționat pe factură. Acest curs este calculat ca medie a cursurilor de vânzare EUR/RON practicate de primele cinci instituții de credit autorizate în România care au fost identificate la nivel național de Banca Natională a României ca fiind "alte instituții de importanță sistemică" și se va aplica astfel:

- pentru Serviciile și ratele bunurilor achiziționate, cursul de schimb este cel din a doua zi lucrătoare anterioară datei emiterii facturii;

- pentru facturarea bunurilor achiziționate și a avansului bunurilor achiziționate cu plata în rate, cursul de schimb este cel din ultima zi de joi din luna anterioară.

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

- zilnic, pentru Servicii și ratele bunurilor achiziționate;

- lunar, pentru bunurile achiziționate cu plata integrală și pentru avansul bunurilor achiziționate cu plata în rate.

Sumele neplătite la termenul prevăzut în factură se vor plăti cu aplicarea condițiilor descrise la **art. 6** din prezentul document. Vodafone va putea modifica oricând prețul serviciilor Vodafone, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, notificând aceste modificări cu cel puțin 30 de zile înainte.

Vodafone își rezervă dreptul de a factura la un curs diferit de cel prevăzut mai sus prețul serviciilor și bunurilor achiziționate de Client, cu menționarea pe factura a cursului aplicat și cu condiția ca întotdeauna aceasta operațiune să fie în beneficiul Clientului.

**4.4** 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 Planul Tarifar și/sau extraopțiuni.

**4.5** Apelurile către numere de interes general la nivel local sau național de format 0219xxx, 02xy9xy (de exemplu, numere de taxi, centre de servicii medicale, servicii de catering) se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraopțiuni. Lista actualizată poate fi verificată pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro). Vodafone își rezervă dreptul a aduce modificări neanunțate asupra listei de numere.

**4.6** Tarifele și taxarea pentru serviciile de Internațional sunt disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

## 5. PLATA

**5.1.** Plata pentru serviciile Vodafone se face pe bază de factură emisă de Vodafone. Factura se emite pentru contul de Client și include toate SIM-urile activate pentru același cont. În cazul în care Clientul solicită emiteria de facturi individualizate pentru SIM-urile activate pentru același cont, Clientul se obligă să plătească prețul de 3 (trei) euro (valoare la care se adaugă T.V.A.) pentru fiecare factură individualizată solicitată. Data plății se consideră data la care contul Vodafone a fost creditat cu suma de bani care a făcut obiectul plății. Plata facturii este considerată o obligație esențială a Clientului.

Fiecare factură va conține informații despre perioada facturată. În prima lună de la activare, valoarea abonamentului și beneficiile incluse în ofertă vor fi proporționale cu numărul de zile ramas până la data de facturare. Prima factură va cuprinde: contravaloarea Planului Tarifar prorată de la data activării până în prima zi a ciclului de facturare precum și costurile pentru serviciile suplimentare (neincluse în Planul Tarifar) și contravaloarea planului tarifar pentru următorul ciclu de facturare. În cazul unei modificări a Planului Tarifar/Pachetului de Servicii (inclusiv rezilierea acestuia) pe parcursul lunii de facturare, beneficiile incluse Planului Tarifar/Pachetului de Servicii sunt calculate proporțional cu perioada cuprinsă între data modificării Planului Tarifar/Pachetului de Servicii sau deconectării numărului și data de facturare. Ultima factură de servicii emisă va cuprinde: contravaloarea Planului Tarifar prorată

până la data modificării Planului Tarifar/Pachetului de Servicii sau deconectării numărului și costurile pentru serviciile suplimentare (neincluse în Planul Tarifar), taxa de reziliere (dacă astfel de taxă se aplică).

În cazul în care, în urma deconectării definitive a contului, ultima factură de servicii emisă va fi negativă iar suma provine dintr-un serviciu sau abonament plătit de Client, acesta poate solicita returnarea sumei negative printr-o cerere scrisă la care se atașează copia actului de identitate, suma negativă putând fi recuperată prin transfer bancar.

**5.2.** Ca excepție de la prevederile de mai sus, în cazul Serviciilor de Roaming, facturarea se poate realiza la o dată ulterioară lunii pentru care s-au prestat Serviciile, depinzând de data la care partenerul de roaming pune la dispoziția Vodafone informațiile necesare facturării acestor servicii.

**5.3.** Clientul va plăti serviciile facturate la data scadenței stabilită în fiecare factură, sau în avans (în situațiile prevăzute la **art. 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.

**5.4. 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 Clientului a unui comision de plată/transfer.

#### **5.5. Comunicarea facturii**

##### **5.5.1 Comunicarea facturii în aplicația MyVodafone**

**5.5.1.1.** În cazul în care Clientul nu optează pentru transmiterea facturii în formă tipărită, factura se va transmite acestuia în format electronic, prin contul MyVodafone ([www.vodafone.ro/myvodafone](http://www.vodafone.ro/myvodafone)) și/sau email. Vodafone va emite Clientului o solicitare de plată lunară, pe care o va pune la dispoziția Clientului online, la [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), iar Vodafone va anunța prin e-mail/SMS Clientul atunci când o nouă solicitare de plată este disponibilă.

**5.5.1.2.** Factura prin mijloace electronice va fi disponibilă în contul Clientului timp de 6 luni, astfel ca acesta să aibă posibilitatea s-o descarce, s-o printeze sau să o salveze.

**5.5.1.3.** Obligația de plată a Clientului este independentă de accesarea sau nu a contului. Chiar și în cazul în care contul este inactiv, factura se consideră primită și suma facturată este datorată.

**5.5.1.4.** Clientul poate oricând opta pentru transmiterea facturilor pe suport de hârtie (în formă tipărită), tariful pentru acest serviciu fiind prevăzut la **art. 4.3.** În această situație, factura se va transmite prin poștă, la adresa specificată în Contract.

**5.5.1.5. Termen de plată.** Clientul se obligă să achite suma facturată în termen de 14 zile de la expirarea perioadei de facturare lunară calculată de la data activării serviciului, fie pe baza facturii transmise de Vodafone, ori pe baza informațiilor de plată transmise de Vodafone prin email sau SMS ori a informațiilor despre facturare postate pe contul Clientului MyVodafone.

**5.5.1.6. Plăți online.** În cazul plății cu cardul bancar, se vor folosi soluții online oferite de un terț partener. 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. ÎNTĂRZIERI LA EFECTUAREA PLĂȚII**

**6.1** Pentru facturile neplătite la termen, Clientul va plăti penalități de întârziere în cuantum de 0,5%/zi de întârziere din suma datorată, cu titlu de daune moratorii până la plata întregii sume. Orice sumă neplătită la scadență va fi plătită de Client în lei, conform **art. 4.4**, de mai sus. Totalul penalităților de întârziere 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 sumelor principale 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 Terminale achiziționate (telefoane, accesorii, centrale, etc.), utilizarea abuzivă a Serviciilor sau situații de fraudă. Suspendarea Serviciului în baza motivelor arătate mai sus se face întotdeauna cu anunțarea Clientului (prin apel direct sau SMS), cu privire la motivul suspendării. În cazul în care Serviciile sunt suspendate pentru motiv de neplata, Clientul va fi informat și cu privire la data facturării, suma de plată și data scadenței.

Consecințele suspendării asupra celorlalte drepturi și obligații Contractuale: blocarea efectuării/primirii de apeluri și/sau SMS-uri, înregistrarea în Preventel, restricționarea dreptului de achiziție de noi Echipamente Terminale, restricționarea dreptului de activare de noi servicii sau de a transfera un Contract către o altă persoană, retragerea unor bonusuri sau discounturi.

**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 aceluiasi 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/DISTRUGEREA CARTELEI SIM SAU A ECHIPAMENTULUI TERMINAL**

**7.1.** În cazul furtului, pierderii sau deteriorării cartelei SIM/Echipamentului Terminal în care există o cartelă SIM, Clientul are obligația de a anunța de îndată Vodafone. Vodafone va restricționa imediat cartela SIM, până la data reconectării, dar nu mai târziu de 5 (cinci) zile de la data la care Clientul anunță pierderea cartelei SIM. Clientul are obligația de a face dovada plângerii la Poliție despre această situație, în termen de maxim 15 zile de la data furtului. Clientul se obligă să plătească toate taxele și tarifele aferente lunii/ lunilor respective până în momentul notificării furtului cartelei SIM/Echipamentului Terminal precum și după expirarea perioadei de 5 (cinci) zile.

**7.2.** 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.

**7.3.** În situațiile de furt sau pierdere a cartelei SIM/Echipamentului Terminal, Clientul va putea beneficia de Serviciu după ce va solicita înlocuirea cartelei SIM. Informații privind înlocuirea cartelei SIM se regăsesc pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) și/sau în magazinele Vodafone.

## **8. CESIUNEA**

**8.1.** Vodafone are dreptul să transfere integral sau parțial drepturile și obligațiile izvorâte din prezentul Contract unei terțe părți. Acest aspect include, fără a se limita la dreptul de a cesiona creanțele izvorâte din prezentul Contract unei terțe părți.

**8.2.** Clientul poate să transfere Contractul său unui terț, exclusiv punctele de loialitate și oferta promoțională, numai cu acordul scris al Vodafone și numai prin semnarea Contractului tip de cesiune 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 între data emiterii ultimei facturi și data transferului, netransmiterea documentației de către Clientul care preia și plata garanțiilor solicitate conform prezentului Contract, apariția unor informații 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 retroactiv de efecte juridice. În consecință, Contractul cu Vodafone va continua cu Clientul cedent.

**8.3.** 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 în momentul cesiunii Contractului, disponibilă pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

**8.4.** Cesiunea cu titlu oneros a oricăroră dintre drepturile acordate prin Contract Clientului, sau acordarea cu titlu oneros a dreptului de folosință a numerelor de telefon sau a planului tarifar sau a altor drepturi rezultând din Contract se consideră Fraudă din partea Clientului.

## **9. ÎNCETAREA CONTRACTULUI**

**9.1.** Oricare dintre Parti are dreptul de a denunța unilateral prezentul Contract printr-o notificare adresată celeilalte Parti, cu minim 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 încetat la data/în termenul menționat în cuprinsul cererii de încetare sau în termen de 30 de zile de la primirea cererii scrise de încetare de către cealalta Parte. La încetarea Contractului și dezactivarea cartelei SIM, Clientul se obligă să achite toate datoriile către Vodafone, precum și taxa de reziliere prevăzută la **art. 10.3** pentru încetarea de către Client a Contractului înainte de expirarea perioadei minime contractuale (dacă este cazul). Clientul poate opta pentru transfer de responsabilitate în condițiile prevăzute în acordul de transfer de responsabilitate. Clientul ia cunoștință că transferul de responsabilitate poate opera doar în cazul în care datoriile Clientului sunt achitate la zi și viitorul Client îndeplinește la rândul său condițiile impuse de către Vodafone.

**9.2.** Vodafone poate rezilia unilateral, de plin drept și fără altă formalitate prealabilă prezentul Contract din motive imputabile Clientului cu o notificare scrisă adresată cu 15 zile înainte de data încetării, în următoarele cazuri:

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

- 2) Falimentul sau începerea procedurii de lichidare împotriva Clientului, cu excepția Clientului care este consumator captiv;
  - 3) Pierderea credibilității Clientului în cazul întârzierilor repetate la plata facturilor;
  - 4) 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;
  - 5) Clientul revinde serviciile furnizate de Vodafone sau încalcă prevederile **art. 11**;
  - 6) Clientul folosește serviciile GSM/UMTS/LTE în mod abuziv, pentru șicanarea altor Clienți Vodafone, terțelor persoane sau a angajaților Vodafone;
  - 7) Clientul încalcă obligațiile menționate la **art. 11** din prezentul document.
  - 8) Clientul nu transmite sau nu 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.
- 9.3.** Înțetarea Contractului în cazurile enumerate la **art. 9.2.** se va produce de plin drept, fără intervenția instanței judecătorești competente, fără drept la compensație sau despăgubiri pentru Client. Vodafone are dreptul de a solicita taxă de reziliere, prevederile **art. 10** fiind aplicabile.
- 9.4.** În situația portării numerelor, Contractul încheiat între furnizorul donor și Client cu privire la furnizarea serviciilor prin intermediul numărului portat încetează în momentul finalizării procesului de portare. Prevederile **art. 9.4.** nu aduc atingere obligațiilor Clientului rezultate din prevederile Contractului încheiat între aceștia, născute și neexecutate anterior încetării acestuia.

## 10. EFECTELE ÎNCETĂRII CONTRACTULUI

**10.1.** În cazul în care prezentul Contract încetează din orice motiv, Clientul va plăti serviciile furnizate precum și 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.

În cazul în care Clientul solicită încetarea prezentului Contract, înainte de expirarea duratei minime Contractuale, sau încetarea Contractului înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor Contractuale de către Client, Vodafone va percepe Clientului, cu titlu de despăgubire, o taxă de reziliere a Contractului înainte de termen, pentru fiecare cartelă SIM dezactivată/ serviciu dezactivat, plătită în lei la cursul de schimb prevăzut la art. 4. Această taxă este detaliată mai jos.

**10.3.** Taxa de reziliere se calculează având la bază următoarele criterii: valoarea lunară a serviciului Contractat de Client (cu extraopțiuni incluse) și tipul acestora, precum și numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime Contractuale.

**10.4.** Astfel, modalitatea de calcul a taxei de reziliere este următoarea: Taxa de reziliere calculată pentru fiecare cartelă SIM sau serviciu = (A X B) + C

A = valoarea lunară a serviciului (cu extraopțiuni incluse, dacă este cazul);

B = numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime Contractuale;

C = taxă fixă echipament terminal detaliată în tabelul de mai jos, în situația în care Clientul a beneficiat de terminal și/sau echipament la preț subvenționat:

Valoarea lunară a serviciilor (inclusiv serviciile suplimentare și extraopțiunile incluse)	Taxă fixă echipament terminal
_____	_____
_____	_____
_____	_____

\* În situația în care Clientul nu a beneficiat de terminal și/sau echipament la preț subvenționat, nu se percepe taxa fixă

**10.5.** În cazul în care Clientul a achiziționat la activare/prelungirea contractului de servicii un Echipament Terminal în rate, acesta va achita într-o singură tranșă, la încetarea prezentului Contract înainte de expirarea duratei minime Contractuale, suplimentar taxei calculate conform art. 10,4 din prezentul document, contravaloarea ratelor neplătite rămase până la expirarea duratei minime Contractuale.

**10.6.** Dacă pentru anumite Planuri Tarifare vor fi stabilite alte criterii de calcul ale taxei de reziliere acestea vor fi

menționate în mod expres în CCP partea I, prevalând față de prevederile de mai sus.

## **11. POLITICA DE UTILIZARE REZONABILĂ A SERVICIILOR VODAFONE. FRAUDA**

**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: intermediării și/sau transferului de convorbiri telefonice și/sau date, în rețeaua Vodafone și/sau în alte rețele; testării unor echipamente; intermediării 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. În cazul unor Folosiri Abuzive ale Serviciilor Integrate, întreprinse de la sau către portul Clientului, care pun în pericol funcționarea rețelei Vodafone, Vodafone are dreptul să suspende furnizarea Serviciilor către Client în baza prezentului Contract, până la încetarea acestora. Vodafone se obligă să notifice Clientului suspendarea temporară a Serviciilor. Părțile sunt de acord că Vodafone are dreptul să decidă când Folosirea Abuzivă a Serviciilor pune în pericol funcționarea Rețelei Vodafone. La cererea expresă a Clientului, Vodafone va comunica acestuia motivele deciziei respective.

**11.2.** 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 România. Orice utilizare a serviciilor Vodafone România în alte scopuri decât efectuarea și primirea de apeluri/SMS/MMS/apeluri video directe între utilizatorii finali este strict interzisă. Totodată, Clientul se obligă să nu utilizeze conexiunea de internet mobil sau fix sau orice alt Serviciu Vodafone în scopuri ilicite/ilegale cum ar fi: spam (acest proces presupune expedierea mesajelor nesolicitate, în mod repetitiv, de cele mai multe ori cu caracter comercial, de publicitate pentru produse și servicii), phishing (acest proces presupune obținerea unor date confidențiale folosind tehnici de manipulare a datelor identității unei persoane sau a unei instituții), spoofing (acest proces presupune modificarea identității unui sistem/ număr de telefon/ cartele SIM sau crearea unei identități suplimentare pentru a imita un dispozitiv/sistem/număr de telefon/cartelă SIM într-o sesiune de comunicații sau o tranzacție), flooding (reprezintă un atac prin inundarea unui sistem/dispozitiv cu cantități mari de trafic cu scopul de a crea refuzul de servicii prin cereri incorecte pentru o rețea) etc. Orice încercare de accesare neautorizată a datelor personale ale altui utilizator (incluzând dar fără a se limita la: datele de facturare ale unui utilizator, datele cu caracter personal și datele de trafic, credențialele de utilizator sau parolele asociate contului unui utilizator) sau de modificare a conținutului site-ului [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), sau de obstrucționare a funcționării normale a serverului care deservește acest site se consideră drept o încercare de utilizare frauduloasă a site-ului și duce la inițierea procedurii de cercetare penală împotriva persoanei (persoanelor) vinovate de astfel de faptă.

În plus, pentru serviciile Vodafone oferite prin abonamentele nelimitate se consideră, de exemplu, dar nelimitat la utilizare abuzivă, dacă este îndeplinită oricare dintre următoarele condiții:

- traficul de voce/SMS către alți operatori depășește 60% din traficul total de voce/ SMS efectuat;
- traficul de voce/SMS către alți operatori este de minim 2 ori mai mare decât traficul de voce/SMS primit de la ceilalți operatori;
- traficul de voce/SMS în rețea sau către alți operatori depășește 4.000 minute/ SMS-uri pe lună facturată.

**11.3.** 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.

**11.4.** 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/Serviciu 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 îndreptățită, de asemenea, la plata unor despăgubiri în suma de 3.500 euro/lună de utilizare/ SIM/ serviciu 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.

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

**11.6.** Clientul este răspunzător de intervențiile pe care le face în rețeaua proprie și de echipamentele instalate de către acesta (Local Area Network, centrala PABX, partea de configurare și protecție a rețelei/centralei PABX etc.). Vodafone România își asumă răspunderea doar pentru Serviciile și Echipamentele furnizate de aceasta. Vodafone

România nu își asumă răspunderea pentru defecțiunile survenite în Serviciile și Echipamentele furnizate din cauza intervențiilor pe care le face Clientul în rețeaua proprie (Local Area Network) sau a echipamentelor din Local Area Network (de exemplu: cablare, switch-uri, rețea calculatoare, centrala PABX, partea de configurare și protecție a rețelei/centralei PABX, etc).

#### **11.7. Utilizarea abuzivă a Serviciului Fax2Email**

Serviciul Fax2Email trebuie să fie folosit de Client în limita unei utilizări normale, fără a abuza (de exemplu: trimiterea a peste 100 de faxuri într-un interval de 1 oră). În situația în care se constată utilizarea abuzivă, Vodafone este îndreptățită să anunțe Clientul printr-un SMS. După 5 zile de la notificare, Vodafone are dreptul de a limita posibilitatea de trimitere a faxurilor astfel încât să se încadreze în limitele normale, menționate mai sus.

### **12. FORȚA MAJORĂ**

Forța majoră apără de răspundere partea care o invocă. Prin caz de forță majoră se înțeleg 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, embargo, 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 unilateral clauzele Contractuale, inclusiv taxele și tarifele pentru orice serviciu oferit. Astfel de modificări se vor realiza cu informarea Clientului, cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării, conform legislației specifice în domeniul comunicațiilor electronice.

**13.2.** În cazul modificării unilaterale a prezentului Contract de către Vodafone, Clientul are dreptul de denunțare unilaterală a Contractului, în baza unei notificări scrise, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri. Notificarea de denunțare unilaterală va fi trimisă de Client, în termen de cel mult 30 zile de la primirea informațiilor de la Vodafone legate de modificarea unilaterală a Contractului. Clientul trebuie să își exercite cu bună-credință dreptul de denunțare unilaterală a Contractului.

**13.3.** Vodafone, de asemenea, își rezervă dreptul să aducă modificări taxelor, tarifelor aplicabile unor servicii care nu sunt incluse în oferta aplicabilă Clientului (ex. Tarifele pentru serviciile de Roaming nereglementate, pentru serviciile internaționale neincluse în ofertă, etc), informarea privind modificarea acestora fiind realizată prin intermediul site-ului Vodafone. În aceste situații, Clientul nu are drept de despăgubiri sau încetare a Contractului fără costuri.

**13.4.** Clientul se obligă să comunice de îndată Vodafone, în scris, orice modificare privind datele sale cu caracter personal, cum ar fi: numele, prenumele, adresa, BI/ CI, CNP precum și, în cazul persoanelor juridice/persoane fizice autorizate, a datelor cum ar fi: persoana responsabilă să semneze Contractul Vodafone/acte 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.

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

**13.6.** În cazul în care Clientul solicită modificarea unor servicii (inclusiv extraopțiunile aferente) ce fac obiectul Contractului cu alte servicii din aceeași categorie, dar de valoare inferioară, pentru fiecare astfel de modificare făcută înainte de expirarea duratei minime Contractuale, Clientul va plăti o taxă cu titlu de penalitate, egală cu diferența dintre valoarea abonamentului de servicii ales inițial și valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime Contractuale. În cazul în care modificarea solicitată de Client are ca obiect servicii din aceeași categorie, dar de valoare superioară, modificarea se va realiza gratuit.

### **14. RĂSPUNDEREA VODAFONE**

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

**14.2** Clientul are dreptul de a solicita despăgubiri / remedii conform Contractului, în următoarele situații:

a) nerespectarea de către Vodafone a termenului de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de voce și date (24 ore de la data primirii unei reclamații). Cazurile care pot duce la prelungirea acestui termen vizează situații care nu sunt în controlul Vodafone, incluzând dar fără a se limita la:

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

b) nerespectarea termenului de acces la serviciile de voce și internet mobil Vodafone (7 zile de la data contractării unei oferte),

c) nerespectarea termenului de soluționare a reclamațiilor stabilit în cadrul Procedurii de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali sau imposibilității de furnizare a serviciilor;

d) nerespectarea vitezei maxime estimate și promovate pentru serviciul de acces la internet mobil-sau a vitezelor aferente serviciului de internet prin tehnologie fixă.

**14.3** Despăgubiri:

a) în cazul imposibilității de utilizare a serviciilor de voce și date mobile Vodafone din cauza unor defecțiuni în sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone, despăgubirile acordate se calculează proporțional cu taxa lunară de abonament și perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii;

b) în cazul nerespectării termenului de activare a serviciilor sau a termenului de soluționare a reclamațiilor, taxa lunară de abonament va fi redusă proporțional cu numărul de zile cu care s-a depășit termenul asumat în Contract

c) în cazul nerespectării vitezei maxime estimate și promovate pentru serviciul de acces la internet mobil sau a vitezei aferente pentru serviciul de internet fix, despăgubirile / remediile se vor calcula conform art. 2.8.2 – 2.8.4 din prezentul document și/sau a prevederilor stabilite în Anexele pentru ofertele negociate de acces la internet prin tehnologie fixă.

Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile calculat de la: a) data soluționării deranjamentului / nefuncționalității serviciului, b) data expirării termenului de răspuns la reclamație / sesizare și vor fi evidențiate în factura / facturile următoare c) constatării unei diferențe semnificative / permanente sau repetate între viteza menționată în contract și cea măsurată de client conform art. 2.8.2 – 2.8.4 din prezentul document și/sau a prevederilor stabilite în Anexele pentru ofertele negociate de acces la internet prin tehnologie fixă.

În ipotezele reglementate de prezentul articol, în cazul în care se constată culpa gravă și repetată a Vodafone în furnizarea Serviciilor, Clientul poate solicita rezilierea contractului și este îndreptățit să păstreze Echipamentul Terminal achiziționat la semnarea contractului de servicii, fara plata niciunei sume catre Vodafone.

**14.4** Limitarea obligației

Obligațiile Vodafone de a furniza Servicii de voce și date mobile și de a acorda despăgubiri Clientului se limitează la cele prevăzute în prezentul contract, excepție făcând cazul în care există dispoziții imperative și cerințe specifice 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 aceștia, rezultate direct sau indirect din:

- a) folosirea necorespunzătoare a Serviciilor și echipamentelor de comunicații,
- b) nefuncționarea Serviciilor de voce și date mobile Vodafone ca urmare a realizării unor lucrări programate de reparare sau întreținere a rețelei, existenței unor evenimente de forță majoră / caz fortuit; existenței unor evenimente meteo extreme, alte cauze care nu sunt în controlul Vodafone sau ale terților contractanți ai Vodafone și/sau
- c) utilizarea serviciilor Vodafone de către Clienti în scopul șicanării altor utilizatori de servicii de comunicații sau desfășurării unor activități ilicite / ilegale / imorale din acțiunea unor terți.

Totodată pentru serviciile integrate sau garantate, Vodafone nu se face răspunzătoare de încălcarea obligației de a furniza Serviciile Integrate la timp și la standardele de calitate garantate prin acest Contract, în următoarele cazuri:



- a) executarea lucrărilor de întreținere și/sau reparații planificate și anunțate Clientului, cu 24 de ore înainte sau lucrările de întreținere/reparații care se pot efectua în orice zi, în intervalul 1:00 A.M. - 6:00 A.M., care nu presupun notificarea prealabilă a Clientului;
- b) forța majoră;
- c) Clientul refuză sau nu permite accesul reprezentanților Vodafone la Echipament, la cererea Vodafone;
- d) executarea de teste la cererea expresă a Clientului, în condițiile în care Clientul nu a raportat vreo întrerupere sau o defecțiune a Serviciilor;
- e) întreruperile sau funcționarea în afara parametrilor de calitate, cauzate de defectarea Echipamentului, dacă Echipamentul nu mai corespunde standardelor de calitate și performanță stabilite în lista de echipamente agreată;
- f) intervenții neautorizate asupra Echipamentului sau, după caz, a Echipamentului suplimentar;
- g) folosirea neautorizată sau abuzivă de către Client a Serviciilor;
- h) suspendarea de către Vodafone a Serviciilor de Voce sau a Serviciilor de Date, în condițiile stabilite în prezentul Contract.

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

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

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

## 15. RĂSPUNDEREA CLIENTULUI

**15.1** Conform prezentului contract, Clientul răspunde pentru:

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

**15.2** Clientul este răspunzător cu citirea informărilor / notificărilor transmise de Vodafone către Administratorul de Cont (Chooserul) selectat de Client, prin diverse mijloace de informare (ex: SMS, email, contul MyVodafone sau poștă), accesarea link-urilor transmise prin intermediul mijloacelor de informare cât și pentru solicitarea unor detalii suplimentare prin contactarea serviciului gratuit de Relații cu Clientii sau a specialistul de cont alocat de Vodafone, în cazul în care sunt necesare detalii suplimentare referitoare la informațiile transmise. Vodafone nu poate fi ținut răspunzător pentru situațiile în care aceste informații nu sunt primite sau accesate de către Client, pentru cauze care nu vizează culpa Vodafone, incluzând dar fără a se limita la: ignorarea mesajelor, lipsa spațiului de stocare în terminal, neaccesarea contului MyVodafone de Administratorul Contului, utilizarea unei alte adrese de email față de cea înregistrată în sistemele Vodafone sau o altă adresă de contact față de cea existentă în contract sau alte cauze care nu țin de culpa Vodafone, schimbarea persoanei de contact în relația cu Vodafone fără informarea prealabilă a Vodafone, faptul că Administratorul de cont nu transmite către utilizatorii contului informațiile transmise de Vodafone etc.

## 16. CONFIDENȚIALITATEA

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

**16.2. Oferte personalizate.** Pentru ofertele personalizate de care beneficiază persoanele juridice, părțile se obligă să păstreze confidențialitatea și să nu dezvăluie nicio informație care a fost transmisă în cadrul ofertei personalizate, în scopul executării Contractului între părți, cu excepția:

- informațiilor care sunt sau devin publice, din cauze neimputabile celeilalte părți;
- informațiile a căror dezvăluire este impusă de lege, proceduri judiciare sau reglementări sau de necesitatea de a soluționa un litigiu născut din/sau legat de prezentul Contract.

**16.3. Clientul rămâne răspunzător pentru:**

- toate consecințele care decurg din alocarea Adimistratorului / Administratorilor de cont și accesul acestora la datele cu caracter personal și datele de trafic aferente întregului cont. Clientul este răspunzător pentru alegerea Administratorului / Administratorilor de cont și respectarea obligațiilor de confidențialitate / respectarea vieții private în raport cu utilizatorul contului.
  - protejarea și păstrarea confidențialității propriilor date cu caracter personal, a datelor de trafic și a altor date și informații confidențiale accesibile conform contractului,
  - protejarea și păstrarea confidențialității datelor și informațiilor accesibile în Contul MyVodafone de către Adimistratorului / Administratorilor de cont, prin utilizarea Parolei precum și a fiecărui utilizator în parte
  - protejarea și păstrarea confidențialității datelor și informațiilor existente în Echipamentul Terminal folosit de fiecare utilizator în parte, cu care se accesează și utilizează Serviciile Vodafone;
- c) Clientul își asumă orice responsabilitate pentru transmiterea datelor cu caracter personal, a datelor de trafic sau a parolelor de acces către terți, accesarea datelor cu caracter personal, a datelor de trafic și a informațiilor confidențiale către de terți (autorizați de Client - ex. Administratorii de cont - sau neautorizați) cât și orice consecințe rezultate din utilizarea acestora de către Client sau terți (autorizați de Client - ex. Administratorii de cont - sau neautorizați), în mod accidental sau intenționat.

**16.4.** Datele de trafic și datele cu caracter personal sunt prelucrate de Vodafone conform legislației în vigoare. Toate informațiile cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și a datelor de trafic sunt prevăzute în documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal, parte integrantă a Contractului.

## Secțiunea 2 – Servicii Suplimentare. Descrieri detaliate ale serviciilor Vodafone

### 17. SERVICIUL DE VOCE FIXĂ

#### 17.1. Detalii generale privind utilizarea Serviciului

Vodafone se obligă să furnizeze Clientului aceste Servicii de voce fixă, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. Dacă în termen de 48 ore de la activarea serviciului nu se semnalează nefuncționarea Serviciului, Clientul acceptă tacit Serviciile de Voce Fixă, iar Serviciile de Voce Fixă se consideră funcționale. Ofertele promoționale (discounturi) de care poate beneficia Clientul anterior încheierii Contractului sau actului adițional nu sunt aplicabile planului tarifar ales. Prin semnarea Contractului sau a actului adițional, Clientul acceptă oferta și renunță la oferta comercială de care a beneficiat până în prezent. 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, informații utile) nu se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/sau extraopțiuni. Apelurile către numere de interes general la nivel local sau național de format 0219xxx, 02xy9xy (de exemplu, numere de taxi, centre de servicii medicale, servicii de catering) se consumă din minutele naționale incluse în abonament și/sau extraopțiuni.

#### 17.2. Vodafone Mobile Office Zone

Opțiunea Vodafone Mobile Office Zone oferă un număr de telefonie fixă și o zonă în care serviciul de voce fixă poate fi utilizat pentru a efectua și primi apeluri. Clientul va înregistra zona de utilizare a serviciului prin apel la \*ARIE (\*2743). Clientul înțelege și este de acord că serviciul Vodafone Mobile Office Zone funcționează ca un serviciu de telefonie fixă numai în zona înregistrată, iar în afara zonei înregistrate va funcționa ca serviciu de telefonie mobilă. Pentru Mobile Office Zone în afara zonei de funcționare a serviciului, Clientul va avea următoarele posibilități în cazul primirii de apeluri pe numărul de fix: să nu le preia, să le preia prin redirectionare către orice număr național fix sau mobil sau să le preia prin redirectionare către mesageria vocală. În afara zonei de funcționare a serviciului, Clientul poate utiliza serviciul de voce mobilă pentru a efectua apeluri. Atât în cazul apelurilor efectuate din zonă, cât și din afara zonei, identitatea transmisă către numărul apelat este cea a numărului de voce mobilă. Taxarea redirectionărilor efectuate de pe numărul de fix se va face în funcție de destinația finală, cu excepția apelurilor redirectionate către numere din grup, care vor fi taxate conform tarifului pentru convorbirile Vodafone. Clientul a luat cunoștință și acceptă particularitățile serviciului și modul de funcționare al acestuia.

Schimbarea serviciilor de telefonie fixă cu păstrarea numărului de telefon de la Vodafone Mobile Office Zone la

Vodafone Office Zone este admisă fără aplicarea taxelor de dezactivare. Schimbarea serviciilor de telefonie fixă cu păstrarea numărului de telefon de la Vodafone Office Zone la Vodafone Mobile Office Zone este admisă cu aplicarea unei taxe cu titlu de penalitate egală cu diferența dintre valoarea abonamentului de servicii ales și valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, pentru întreaga perioadă obligatorie rămasă. În cazul în care decide să schimbe locația în care utilizează serviciul de voce fixă, Clientul va achita Vodafone o taxă de reamplasare, prevăzută în Anexa la prezentul Contract. Clientul are obligația de a utiliza serviciul Vodafone Mobile Office Zone în limite normale, fără a abuza; cu titlu exemplificativ, se poate considera abuz efectuarea de convorbiri non-stop, oricare dintre situațiile prevăzute la **art. 11** 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. În situația în care se constată utilizarea abuzivă a serviciului, Vodafone este îndreptățită să solicite Clientului, printr-un SMS, încetarea utilizării abuzive. În cazul în care 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. 11** de mai sus, Vodafone va aplica direct prevederile **art. 11.3** din Termenii și Condiții Generale actuale.

### **17.3. Vodafone Office Zone**

Pentru Serviciul de Voce Fixă Vodafone Office Zone, Clientul trebuie să folosească un telefon GSM și să înregistreze zona de funcționare a serviciului prin apel la \*ARIE (\*2743). Clientul înțelege și este de acord că serviciul Vodafone Office Zone funcționează ca un serviciu de telefonie fixă numai în zona înregistrată. În afara zonei înregistrate ca fiind zona de funcționare a serviciului, Clientul va avea următoarele posibilități în cazul primirii de apeluri: să nu le preia sau să le preia prin redirectionare către mesageria vocală. În afara zonei de funcționare a serviciului, Clientul nu va putea efectua apeluri. Clientul a luat cunoștință și acceptă particularitățile serviciului și modul de funcționare a acestuia. În cazul în care decide să schimbe locația în care utilizează serviciul de voce fixă, Clientul va achita Vodafone o taxă de reamplasare, prevăzută în Anexa la prezentul Contract. În cazul Serviciului de Voce Fixă Vodafone Office Zone, Clientul va fi taxat pentru schimbarea zonei cu taxa de reamplasare prevăzută în Anexa de Servicii.

#### **17.3.1. Schimbarea locației unde se oferă Serviciul de Voce Fixă Vodafone Office Zone**

În cazul Serviciului de Voce Fixă Vodafone Office Zone, Clientul va fi taxat pentru schimbarea zonei cu taxa de reamplasare prevăzută în Anexa de Servicii. În cazul numerelor geografice, Clientul are dreptul să mute echipamentul necesar funcționării Serviciului de Voce Fixă Vodafone Office Zone de la locațiile menționate în cadrul anexei semnate de către Părți numai în cazul în care este de acord cu schimbarea numărului de telefon, în cazul mutării în alt județ, și cu condiția achitării taxei de relocare menționate în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți. În cazul în care Clientul mută echipamentul în afara locației și nu este de acord cu schimbarea numărului de telefon sau cu condiția achitării taxei de relocare menționate în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți, Serviciul de Voce Fixă Vodafone Office Zone va deveni nefuncțional. În acest caz, durata Contractuală rămâne neschimbată, iar Clientul este de acord să achite pentru serviciu taxele și abonamentele specificate în anexă, în aceleași condiții de plată specificate în **art. 4 și 5** de mai sus.

#### **17.4. Serviciul de voce fixă oferit prin Adaptor GSM**

Furnizarea Serviciilor de Voce fixă începe la activarea cartelei SIM. Vodafone va furniza Clientului Serviciul de Voce fixă cu condiția ca locația indicată de Client să se afle în zona de acoperire, în cazul adaptoarelor GSM. O cartelă SIM introdusă într-un adaptor GSM echivalează cu un canal de voce care va avea un număr de telefon fix. Un astfel de canal va permite efectuarea unui singur apel o dată. Clientul a luat cunoștință și acceptă particularitățile serviciului și modul de funcționare a acestuia. În cazul în care Vodafone instalează echipament pentru furnizarea Serviciului de Voce fixă (adaptor GSM), acesta este și rămâne proprietatea exclusivă a Vodafone. Vodafone se obligă să instaleze, să configureze, să opereze și să întrețină Echipamentul respectiv. În schimbul acestor servicii, Clientul acceptă să plătească o taxă de chirie lunară aferentă echipamentului. Clientul nu are dreptul să mute Echipamentele necesare funcționării Serviciului de Voce fixă și cartelele SIM cu numere de telefon fix din locațiile menționate în Anexa la Contract. Cartela SIM este blocată pe echipamentul Adaptor GSM de la prima introducere prin schimbarea aleatorie a numărului PIN. În cazul mutării pe alt terminal, cartela SIM se va bloca, devenind inutilizabilă.

#### **17.5. Schimbarea locației unde se oferă Serviciul de voce fixă - Adaptor GSM**

În cazul în care Clientul decide să schimbe oricare dintre locațiile menționate în Contract, în Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți, acesta se obligă să notifice Vodafone, cu 15 zile în avans. Clientul va achita Vodafone, în acest caz, o taxă de relocare, prevăzută în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți. În cazul numerelor geografice, Clientul are dreptul să mute echipamentul necesar funcționării Serviciului de voce fixă - Adaptor GSM de la locațiile menționate în cadrul anexei semnate de către Părți numai în cazul în care este de acord cu schimbarea numărului de telefon, în cazul mutării în alt județ, și cu condiția achitării taxei de relocare menționate în Contractul, Actul adițional sau Anexa semnată de către Părți. În cazul în care Clientul mută echipamentul în afara locației și nu este de acord cu schimbarea numărului de telefon sau cu condiția achitării taxei de relocare menționate în Contractul, Actul

adițional sau Anexa semnată de către Părți, Serviciul de Voce fixă - Adaptor GSM va deveni nefuncțional. De asemenea, dacă Vodafone constată, în urma procesului de monitorizare a locațiilor din care se realizează apelurile, că numerele geografice sunt utilizate de către clienți 2020 din alte locații decât cele menționate în Contract și nu corespund județului pentru care au fost alocate, serviciul va deveni nefuncțional până la stabilirea condițiilor menționate mai sus iar Clientul va plăti o taxă de 100 de euro. În acest caz, durata minima Contractuală rămâne neschimbată, iar Clientul este de acord să achite pentru serviciu taxele și abonamentele specificate în anexă, în aceleași condiții de plată specificate în art. 4 și 5 de mai sus.

#### **17.6. Vodafone Office Complet/Flexibil Office - Detalii generale despre utilizarea Serviciului**

Echipamentele oferite în cadrul Pachetelor de Servicii Vodafone Office Complet/ Vodafone Flexibil Office nu pot fi folosite decât pentru serviciile de date fixe și voce fixă pe teritoriul României. Folosirea lor pentru servicii de voce mobilă/date mobile sau în Roaming este asimilată folosirii Neautorizate conform definiției din Contract și va atrage consecințele prevăzute în Contract. Clientul are dreptul de a muta echipamentul necesar funcționării Serviciilor fixe din cadrul Pachetelor de Servicii Vodafone Office Complet/Vodafone Flexibil Office doar pe teritoriul României. Clientul poate folosi SIM-urile aferente serviciilor de internet fix și voce fixă doar în echipamentele furnizate de Vodafone împreună cu aceste servicii. Utilizarea serviciilor în orice alte echipamente atrage după sine blocarea serviciilor de internet fix sau voce fixă, fără însă a înceta Contractul aferent Pachetului Vodafone Office Complet/Vodafone Flexibil Office.

Viteza de conectare și viteza de transfer depind de tipul de tehnologie pe care s-a realizat conectarea (4G+, 4G, HSDPA, 3G, GPRS). Viteza de transfer prin 4G+ în situații normale de utilizare este de până la 225 Mbps download, respectiv 50 Mbps upload; ea depinde de mai mulți factori, cum ar fi distanța până la stația de bază, nivelul de retransmisii, mediul în care se propagă semnalul, încărcarea zonei respective. Pentru a utiliza router-ul Vodafone, sistemul trebuie să îndeplinească următoarele cerințe minime:

- Procesor: Pentium 500 MHz sau superior
- Memorie: minim 128 MB RAM
- Hard disk: minim 100 MB spațiu liber
- Sistem de operare: Microsoft® Windows Vista™, Windows® XP SP2 sau Windows® 2000 SP4
- Rezoluție LCD: 800\*600 pixeli sau superioară, recomandabil 1024\*768 pixeli
- Interfață: interfață USB standard
- Browser internet: internet Explorer 6.0 sau ulterior, Firefox 1.5 sau ulterior, Netscape 8.0 sau ulterior

#### **17.7. Serviciul de Voce fixă - Vodafone Office Link**

Furnizarea Serviciilor de Voce fixă - Vodafone Office Link, începe la semnarea sau acceptarea tacită de către Client a procesului verbal de recepție a serviciilor de configurare și instalare. Instalarea se va face exclusiv de către Vodafone sau de către Contractorii săi autorizați expres în acest scop. Echipamentul pe care Vodafone îl va instala pentru furnizarea Serviciului de Voce fixă - Vodafone Office Link este și rămâne proprietatea exclusivă a Vodafone. Vodafone se obligă să instaleze, să configureze, să opereze și să întrețină Echipamentul respectiv. Clientul nu are dreptul să mute Echipamentele necesare funcționării Serviciului de Voce fixă - Vodafone Office Link de la locațiile menționate în Anexa la Contract. În cazul în care Clientul nu dispune de o centrală telefonică în momentul instalării legăturii directe, Clientul este de acord cu instalarea legăturii directe, urmând ca Vodafone România să înceapă facturarea Clientului în termen de 10 zile calendaristice de la instalarea legăturii directe, după semnarea procesului verbal.

##### **17.7.1. Schimbarea locației unde se oferă Serviciul de Voce fixă - Vodafone Office Link**

În cazul în care în cadrul duratei minime Contractuale Clientul dorește reamplasarea Serviciilor Voce fixă sau Vodafone Office Link, acesta trebuie să trimită o solicitare în scris către Vodafone România cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte de data la care se dorește reamplasarea serviciilor. În acest caz, Clientul se obligă să plătească taxa de reamplasare în cuantum de 300 euro/prima reamplasare a unei locații în cadrul unui an Contractual. Pentru mai mult de o solicitare de reamplasare pe an Contractual a Serviciilor Voce fixă - Vodafone Office Link, se va face o evaluare de către Vodafone în urma solicitării Clientului. Reamplasarea va fi realizată doar de către Vodafone România sau partenerii săi autorizați și se va efectua contra-cost. Termenul în care se face reamplasarea variază în funcție de soluția tehnică și implicațiile acesteia (săpături, acorduri de obținut de către Client). Instalarea la noua locație (reamplasarea) se face numai în baza acordului de instalare obținut de către Client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistența unei soluții tehnice prin care să se poată oferi serviciul la noua locație duce automat la anularea cererii de reamplasare. Obligația Vodafone pentru reamplasare este o obligație de diligență și nu una de rezultat, Vodafone obligându-se să studieze cererea Clientului privind reamplasarea și de a propune acestuia o modalitate prin care se poate realiza reamplasarea. În situațiile în care nu există soluții tehnice de reamplasare și/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul înțelege și este de acord că termenii și condițiile Contractului/ actului semnat anterior formulării cererii de reamplasare rămân în vigoare până la finalul duratei minime Contractuale, obligațiile Clientului privind

executarea Contractului, plata taxelor aferente (lunare sau de reziliere) rămânând în vigoare.

#### **17.8. Modificarea Serviciului de Voce Fixă**

În cazul în care Clientul solicită modificarea oricărui Serviciu de Voce Fixă, se vor aplica prevederile **art. 13.5** din prezentul document. În cazul Serviciului Vodafone Office Link, în cazul în care Clientul își va schimba Centrala, modificând tipurile de interfețe stipulate în Contract, Clientul este obligat să anunțe Vodafone în cel mai scurt timp pentru a beneficia în continuare de serviciul oferit. În cazul în care sunt necesare modificări ale echipamentelor Vodafone instalate la Client, costul deplasării, înlocuirii și configurării echipamentelor este în cuantum de 150 de euro și va fi suportat de către acesta.

### **18. SERVICIUL Fax2Email**

#### **18.1. Detalii Generale ale Serviciului Fax2Email**

Clientul dorește să beneficieze de serviciul Fax2Email oferit de către Vodafone și este de acord că funcționarea serviciului Fax2Email este condiționată de respectarea cerințelor tehnice minime pentru serviciul Fax2Email:

- primirea unui mesaj fax: faxul este trimis către numărul de fax alocat. Se primește un e-mail cu documentul trimis în atașament (în format TIFF);
- este recomandat ca documentele să fie scanate la o rezoluție compatibilă fax (200 dpi) și în format TIFF pentru a optimiza timpul de transmitere a faxurilor și traficul de date (de exemplu, un document de 500 kB este trimis într-o zonă cu acoperire GPRS în maxim un minut). Soluția funcționează peste orice conexiune de date, inclusiv GPRS;
- pentru documentele atașate e-mailului care se dorește trimis sunt acceptate următoarele formate de fișiere: JPEG, TIFF, PDF, MS Word, MS Excel, Powerpoint;
- serviciul Fax2Email oferă acces național și internațional. Este recomandat ca atașamentele să aibă o mărime maximă rezonabilă de 5 MB (Mega bytes) per tranzacție, atât cu conținut text, cât și grafic;
- transmiterea unui mesaj fax se face prin trimiterea unui e-mail la adresa [faxnumber@vodafonefax.ro](mailto:faxnumber@vodafonefax.ro) (unde [faxnumber](mailto:faxnumber@vodafonefax.ro) este numărul la care se dorește trimiterea mesajului fax). Faxul ajunge în Serverul de fax VF-RO, care îl trimite către numărul specificat în câmpul "TO" al e-mail-ului. În cazul în care numărul destinatar este ocupat sau nu răspunde, serverul de fax va continua retransmiterea faxului de 3 ori la un interval de 1 minut între încercări.

### **19. SERVICIUL VODAFONE MOBILE BROADBAND**

**19.1.** Vodafone Mobile Broadband reprezintă denumirea comercială a serviciului de transmisie de date mobile Vodafone pentru acces la internet mobil ("Serviciul VMB"). Acest serviciu este furnizat în conformitate cu **art. 2.7 - 2.8** din prezentul document. Detalii privind Serviciul VMB se găsesc pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), la secțiunea internet pe laptop. Echipamentul de transmisie a datelor nu poate fi folosit decât pentru serviciile de date mobile. Folosirea lui pentru servicii de voce este asimilată utilizării abuzive, în sensul **art. 11** de mai sus, și va atrage consecințele ce decurg din acesta. Serviciile de SMS, USSD, MMS și voce nu funcționează în rețeaua LTE.

**19.2.** 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 Megabytes la momentul solicitării de reziliere și echipamentul de date să fie returnat în condiții bune de funcționare, împreună cu accesoriile și ambalajul original. În caz contrar, Clientul va achita taxa de reziliere menționată la **art. 10.3** de mai sus. Acest articol nu se aplică în cazul în care s-a achiziționat un pachet Vodafone Mobile Broadband, cu echipamentul laptop și/sau tabletă.

### **20. SERVICIUL DE IP STATIC PUBLIC**

#### **20.1. 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 a Serviciului IP Static Public și este de acord să nu utilizeze conexiunea de internet și IP-ul fix oferit de către Vodafone în scopuri ilicite/ilegale cum ar fi: spam, phishing, spoofing, flooding

etc.

În cazul în care Clientul încalcă aceste reguli de utilizare, Vodafone își rezervă dreptul de a suspenda accesul Clientului la Serviciul IP Static Public pe perioadă nedeterminată (serviciul de bază de 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 nu răspunde în fața Clientului dacă IP-ul utilizat de către acesta este listat în motoarele anti-spam din internet ca fiind o adresă IP de la care s-au generat e-mail-uri tip "spam". În cazul în care IP-ul utilizat de către Client este listat în motoarele antispam din internet ca fiind o adresă IP de la care s-au generat e-mail-uri de tip "spam", Clientul își asumă perioadele de blocare pe care respectivele motoare anti-spam le vor aplica pentru IP-ul utilizat de către Client, Vodafone 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

## 20.2. 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.

## 21. SERVICIUL DE DATE FIXE

Furnizarea Serviciilor de date fixe - internet și IP VPN, începe de la semnarea sau acceptarea tacită de către Client a procesului verbal de recepție a serviciilor de configurare și instalare. Instalarea se va face exclusiv de către Vodafone sau de către Contractorii săi autorizați expres în acest scop.

Echipamentul pe care Vodafone îl va instala pentru furnizarea Serviciului de date fixe - internet și IP VPN este și rămâne proprietatea exclusivă a Vodafone. Vodafone se obligă să instaleze, să configureze, să opereze și să întrețină Echipamentul respectiv. Clientul nu are dreptul să mute Echipamentele necesare funcționării Serviciului de date fixe - internet și IP VPN de la locațiile menționate în Anexa la Contract. Vodafone România se obligă să furnizeze Clientului Servicii de date, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la parametri de calitate ai rețelei de date Vodafone România, conform art. 2.8. În cazul în care, pe lângă serviciul de internet, Vodafone oferă Clientului și acces la internet printr-o conexiune wireless pe CPE-ul instalat în locația Clientului, accesul la Internet printr-o conexiune wireless este de tip "best effort" și nu este soluție de acces la internet cu bandă garantată. Puterea de acoperire și viteza de transfer vor depinde de capacitatea CPE-ului, de condițiile radio și de amplasarea CPE-ului în locația Clientului. Vodafone nu se angajează să ofere suport sau schimbare de soluție/echipament în cazul în care accesul la internet prin conexiunea wireless de pe CPE nu deservește ariea dorită de către Client. Recomandarea Vodafone este ca la momentul instalării, Clientul să aibă în vedere aceste aspecte și să permită instalarea CPE-ului în zone "open space" și în imediata apropiere a utilizatorilor ce vor folosi conexiunea wireless. În configurația standard, tipul de criptare wireless recomandat de către Vodafone este WPA2. În cazul în care Clientul dorește o altfel de criptare, va putea alege din cele disponibile. În cazul în care Clientul alege ca accesul la conexiunea wireless să fie "Open", deci nesecurizat și accesibil oricărui utilizator, sau în cazul în care Clientul divulgă parola de acces wireless unor terțe persoane neautorizate, Vodafone nu își asumă responsabilitatea pentru degradarea calității serviciului de acces internet, fie că este vorba de acces clasic prin cablu UTP.

### 21.1. Schimbarea locației unde se oferă Serviciul de date fixe - internet și IP VPN

În cazul în care în cadrul duratei minime Contractuale Clientul dorește reamplasarea Serviciului de date fixe - internet și IP VPN, acesta trebuie să trimită o solicitare în scris către Vodafone România cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte de data la care se dorește reamplasarea serviciilor. În acest caz, Clientul se obligă să plătească taxa de reamplasare în cuantum de 300 euro/prima reamplasare a unei locații în cadrul unui an Contractual. Pentru mai mult de o solicitare de reamplasare pe an Contractual a Serviciului de date fixe - internet și IP VPN, se va face o evaluare de către Vodafone în urma solicitării Clientului. Reamplasarea va fi realizată doar de către Vodafone România sau partenerii săi autorizați și se va efectua contra-cost. Termenul în care se face reamplasarea variază în funcție de soluția tehnică și implicațiile acesteia (săptămâni, acorduri de obținut de către Client). Instalarea la noua locație (reamplasarea) se face numai în baza acordului de instalare obținut de către Client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistența unei soluții tehnice prin care să se poată oferi serviciul la noua locație duce automat la anularea cererii de reamplasare. Obligația Vodafone pentru reamplasare este o obligație de diligență și nu una de rezultat, Vodafone obligându-se să

studieze cererea Clientului privind reamplasarea și de a propune acestuia o modalitate prin care se poate realiza reamplasarea. În situațiile în care nu există soluții tehnice de reamplasare și/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul înțelege și este de acord ca termenii și condițiile Contractului/actului semnat anterior formulării cererii de reamplasare rămân în vigoare până la finalul duratei minime Contractuale, obligațiile Clientului privind executarea Contractului, plata taxelor aferente (lunare sau de reziliere) rămânând în vigoare.

## **22. SERVICIUL DE ÎNREGISTRARE, GĂZDUIRE DE DOMENII ȘI E-MAIL**

### **22.1. Detalii generale privind utilizarea Serviciului**

Vodafone furnizează Serviciul de înregistrare, găzduire de domenii și e-mail (denumite 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 a 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>.

### **22.2. Rezilierea 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. CONTUL MYVODAFONE**

**23.1.** 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. Client înseamnă orice persoană fizică sau juridică care are unul sau mai multe Contracte semnate cu Vodafone pentru furnizarea de servicii de post-plătite, 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.

### **23.2. Descrierea Serviciului**

**23.2.1.** Serviciul permite Clientului accesul internet la informații privitoare la serviciile deja cumpărate de la Vodafone, inclusiv, dar nu limitat la informații despre Client sau vizualizarea soldului. Clientul are posibilitatea de a opta online pentru cumpărarea de servicii sau pentru modificarea serviciilor/opțiunilor deja Contractate. De asemenea, Clientul 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.

**23.2.2.** Vodafone va pune la dispoziție Serviciul doar la adresa de internet [www.vodafone.ro](http://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.

**23.2.3.** 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.

**23.3. 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, Clientul consimte explicit prin prezentul document ca Vodafone să-i închidă contul imediat. Clientul confirmă aici că Administratorul are posibilitatea să vizualizeze toate datele personale ale abonaților. Vodafone va acorda utilizatorului doar acces limitat în interes personal la acest site și nu garantează utilizatorului dreptul de a descărca sau modifica, reproduce/copia, vinde/revinde sau opera în niciun fel acest site sau părți din acesta în scopuri comerciale sau contrare intereselor Vodafone. Abonatul înțelege și este de acord că

Vodafone poate să refuze cererea de înregistrare a Abonatului, dacă se constată că Abonatul a furnizat informații false sau a utilizat serviciile contrar practicii curente în vigoare.

#### **23.4. Drepturile și obligațiile Vodafone**

Vodafone nu răspunde de securitatea comunicațiilor și de integritatea informațiilor de pe internet.

**23.4.1.** Vodafone își rezervă dreptul să șteargă sau să modifice oricare din informațiile introduse de Client pe paginile Serviciului, care ar putea cauza nefuncționarea acestuia.

**23.4.2.** 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.

**23.4.3.** 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.

#### **23.5. Drepturile și obligațiile Clientului**

**23.5.1.** 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.

**23.5.2.** Prin acceptarea acestui Contract, Clientul se obligă să folosească Serviciul conform scopului și funcțiilor acestuia. Clientul 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.

**23.5.3.** Clientul este de acord să nu utilizeze Serviciul pentru a desfășura acțiuni frauduloase, ilegale sau vătămătoare sau abuzive și să nu-l folosească într-o manieră care ar putea cauza daune sau riscuri organizației, reputației și personalului Clientului și/sau proprietăților Vodafone sau ale terților (persoane fizice sau juridice).

**23.5.4.** Clientul 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 Clientului, dacă persoana respectivă a intrat în posesia informațiilor personale de înregistrare ale Clientului ca urmare a intenției, neglijenței sau nepăsării Clientului.

**23.5.5.** Clientul se obligă să păstreze confidențialitatea numelui și a 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 Clientului.

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

**23.5.7.** Clientul înțelege că Vodafone nu poate garanta disponibilitatea și acceptarea niciunui nume de utilizator solicitat de Client în scopul înregistrării.

**23.5.8.** Clientul 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 Client a prezentului alineat. Clientul autorizează Vodafone să acționeze pe baza instrucțiunilor date de Client prin accesarea Serviciului utilizând numele și parola sa de utilizator, chiar și dacă instrucțiunile respective contrazic la un moment dat alte instrucțiuni anterioare.

**23.5.9.** Clientul înțelege și este de acord că o tranzacție (de exemplu, activarea unui serviciu nou) este posibil să nu urmeze imediat instrucțiunea dată. Astfel, Clientul 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. Clientul 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.

**23.5.10.** Clientul răspunde de toate erorile rezultate din pierderile materiale, dacă sunt cauzate intenționat, din neglijența sau nepăsarea Clientului, cum ar fi facilitarea tranzacțiilor autorizate sau încercări de fraudare. În acest sens, Clientul trebuie să cunoască și să respecte clauzele de securitate a accesului, stipulate în acest Contract.

**23.5.11.** Clientul 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) Clientului și a numelui de utilizator și de protejarea confidențialității parolei Clientului.

**23.5.12.** Clientul 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. Clientul 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.

**23.5.13.** Clientul înțelege și este de acord că informațiile afișate prin intermediul Serviciului, referitoare la serviciile Vodafone ale Clientului, 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.

**23.5.14.** Clientul 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 Clientului. Toate opțiunile Clientului referitoare la cumpărarea de servicii noi sau extinderea serviciilor existente obligă Clientul și nu pot fi denunțate de acesta, Clientul având obligația de a plăti costul serviciilor astfel cum apare pe factura emisă de Vodafone, factura putând fi vizualizată în format PDF.

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

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

**23.5.17.** Clientul înțelege că accesul la anumite funcții ale Serviciilor poate fi restricționat pe durata suspendării, indiferent din ce motiv, a furnizării către Client a serviciilor Vodafone.

**23.5.18.** Instrucțiunile referitoare la organizarea și administrarea internă a contului Clientului fac parte integrantă din acest Contract. Dacă apar neconcordanțe între instrucțiuni și corpul Contractului, dispozițiile Contractuale prevalează.

**23.5.19.** 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.

#### **23.6. Securitatea sistemului**

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

**23.6.2.** Vodafone va lua toate măsurile pentru ca Clientul să utilizeze Serviciul în condiții de maximă securitate și confidențialitate.

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

#### **23.7. Condiții adiționale de dezactivare a Contului MyVodafone**

**23.7.1.** Fiecare parte are dreptul să dezactiveze serviciul MyVodafone.

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

- Clientul a transferat unui terț Serviciile sau alte informații confidențiale furnizate Clientului de către Vodafone;
- Folosirea abuzivă de către Client a Serviciilor, astfel cum este definită la **alineatului 11** de mai sus;
- În momentul în care Vodafone încetează să furnizeze serviciile Clientului în bazam Contractului de Servicii principal.

#### **23.8. Răspunderea Clientului**

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

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

**23.8.3.** 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 Clientului 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.

**23.8.4.** Serviciile MyVodafone specificate mai sus se vor furniza printr-un sistem informatic cu acces restricționat. Orice accesare a sistemului cu ajutorul numelui de Client (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 a avertismentului de mai sus și a consecințelor încălcării acestuia.

### Secțiunea 3 – Diverse. Punctul A și punctul B

#### 24. PREVEDERI FINALE. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

##### 24.1. Soluționare amiabilă

Orice neînțelegere în legătură cu executarea prezentului Contract va fi rezolvată pe cale amiabilă între părți (a se vedea Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali).

##### 24.2. 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.

##### 24.3. 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

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

a) telefonic, la numerele

- 
- \*222 (de pe telefonul mobil)
- \*221 valabil pentru titularii de Contract (de pe telefonul mobil)

b) prin fax, la numărul

- pentru clienții persoane juridice

c) prin e-mail și internet la adresele

- 
- 

d) Prin poștă, adresate către Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu nr. 201, etaj 8, sector 2, 020276 București, România prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone sau Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, zilnic, în timpul orelor de program al fiecărei locații.

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. Termenul de înregistrare a unei reclamații este de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii ei de către Vodafone.

**A.1** 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.2** 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.3** 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.4** 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.5** 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, T.V.A. 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](http://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 document conține:**

Secțiunea 1 - Termenii și Condițiile Generale Pentru Persoane Juridice

Secțiunea 2- Servicii Vodafone Suplimentare

Secțiunea 3 – Diverse - 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.

Documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Termenii și Condițiile Generale (TCG) Pentru Persoane Juridice publicate pe site-ul [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) pot fi accesate oricând de către Client, consultate și printate, sunt arhivate electronic de către Vodafone și fac proba raporturilor juridice dintre părți.

Prezentul exemplar reprezintă originalul Termenilor și Condițiilor Generale și este semnat pentru conformitate de către [●], Manager Departament Juridic Vodafone România S.A.

[●]

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

/ - 1 - 0 11 M