



vodafone

Vodafone Romania S.A., Cladirea Globalworth Tower,
Str. Barbu Vacarescu, nr. 201, Etaj 4, Sector 2, Bucuresti, Romania

Contact telefonic: *222

Contact TOBi direct in aplicatia My Vodafone aici
<https://myvdf.ro/TOBi-MyVodafone>

Telefon: 0722222222 ; E-mail: persoane.fizice_ro@vodafone.com

Fisa de Sinteza a Contractului cu numarul

Prezenta fisa de sinteza a contractului prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, in conformitate cu legislatia UE.

Aceasta ajuta la compararea ofertelor de servicii.

Informatiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate in alte documente.

Serviciu (servicii si echipamente)

- National:

Internet: ; International: ;

Roaming: ;

Extraoptiuni:

Vitezele serviciului de internet si cai de atac

In cazul in care exista o diferenta intre viteza reala a serviciului de acces la internet si viteza indicata in contract, justificata prin efectuarea de masuratori in aplicatia Netograf, utilizatorul final trebuie sa inregistreze o sesizare valida, in baza careia poate obtine ca remedii despagubiri si/sau incetarea contractului fara plata justei despagubiri.

Pret

(abonament + extraoptiuni).

Tarife la depasirea beneficiilor incluse

Detalii despre tarifele pentru destinatiile care nu sunt incluse in planul tarifar se gasesc pe www.vodafone.ro.

Durata, reinnoirea si incetarea contractului

Durata: nedeterminata, perioada minima contractuala luni.

Incetare: prin denuntare unilaterala, de catre oricare dintre Parti, cu cel putin 30 de zile inainte de data la care doreste incetarea Contractului.

In cazul denuntarii unilaterale anticipate, inainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plati o justa despagubire egala cu procentul de 18% din valoarea abonamentului serviciilor contractate inmultit cu numarul de luni ramase pana la expirarea perioadei minime.

Clientul va achita si diferenta (daca exista) dintre pretul de achizitie al Echipamentului Terminal si pretul fara conectare. Pentru echipamentele achizitionate cu plata pretului in rate, Clientul va achita, intr-o singura transa, ratele ramase neachitate. Echipamentele terminale nu sunt blocate in retea Vodafone.

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap

Vodafone ofera abonamente de telefonie mobila dedicate persoanelor cu dizabilitati vizuale, auditive si/sau de vorbire. Detalii pe www.vodafone.ro - abonamente pentru persoane cu dizabilitati. Persoanele cu deficiente de auz si/sau vorbire pot apela serviciul de urgenta SMS 113, conform prevederilor legale in vigoare.

Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale - Partea I

☐ Achiziție	☐ Retenție	☐ Modificare	☐ Portare	☐ Cesiune	☐ SIM multiplu	☐ Contract încheiat la distanță
Încheiat între						
Informații agent		prin Agent:		și Client:		
Nr.:		Nume:		Telefon:		
E-mail:						
Informații obligatorii despre Client		Persoană fizică		Cont nou		
Titular:		Nume:		Prenume:		
Telefon contact:		Act identitate:		CNP:		
Cetățean:		(seria, nr.)				
Adresa:						
Tip număr:	Număr:	Nr. cartela SIM:	Data activare serviciu:	Număr temporar: -		
Informații despre servicii						
Plan tarifar Vodafone:						
Oferta promoțională:						
Opțiuni:						

Declarațiile Agentului

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

REPREZENTANT VODAFONE

Semnătura



CLIENT

Semnătura



Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale - Partea I

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

☐ Clientul solicită în mod expres activarea ofertei începând cu data _____

Prelucrearea datelor cu caracter personal. Acordul pentru transmiterea ofertelor comerciale.

Vodafone prelucreaza datele cu caracter personal ale Clientului conform documentului denumit Politica de confidentialitate, document ce poate fi accesat la adresa www.vodafone.ro/privacy sau obtinut gratuit in magazinele Vodafone. Termenii definiti cu litera mare au sensul prevazut in Politica de confidentialitate.

Vodafone prelucreaza Datele Clientului, pentru transmiterea de mesaje de marketing, inclusiv oferte comerciale, dupa cum urmeaza:

1) Pentru produse si servicii Vodafone:

- in baza acordului expres al Clientului:

contactarea pentru transmiterea de mesaje de marketing cu privire la serviciile si produsele Vodafone, inclusiv oferte comerciale, se poate face prin urmatoarele canale de comunicare:

Email: _____ Mesaje text (de ex. SMS/RCS/Notificare USSD): _____ Apelare Telefonica Automata: _____

Vodafone poate analiza datele in vederea transmiterii de mesaje de marketing personalizate cu privire la serviciile si produsele Vodafone, inclusiv oferte comerciale, utilizand:

Date privind utilizarea serviciului si Date de contact:

Date de Trafic: _____ Date de Localizare: _____ Date de navigare pe internet: _____

Pentru a imbunatati constant serviciile si produsele oferite, precum si experienta generala a Clientului in retea, Vodafone poate solicita Clientului sa participe la studii de piata si sondaje de opinie:

- in baza acordului implicit al Clientului (interes legitim al Vodafone):

Iti putem transmite mesaje de marketing privind produsele si serviciile Vodafone, inclusiv oferte comerciale Vodafone, prin apeluri telefonice cu operator uman si prin posta. Te poti dezabona prin canalele de modificare a permisiunilor mentionate mai jos. Pentru detalii poti consulta Politica de Confidentialitate www.vodafone.ro/privacy.

2) Pentru produse si servicii ale partenerilor Vodafone (inclusiv prin intermediul serviciului AdPlus; detalii la adresa <https://www.vodafone.ro/adplus/>),

- in baza acordului expres al Clientului:

contactarea pentru transmiterea de mesaje de marketing privind produsele si serviciile partenerilor Vodafone, inclusiv oferte comerciale, (lista industriilor partenerilor este disponibila in Politica de confidentialitate sau la adresa <https://www.vodafone.ro/adplus/>), se poate face prin urmatoarele canale de comunicare:

Email: _____ Posta: _____ Mesaje text (de ex. SMS/RCS/Notificare USSD): _____ Apelare Telefonica Automata: _____

Vodafone poate analiza datele in vederea transmiterii de mesaje de marketing personalizate cu privire la serviciile si produsele partenerilor Vodafone, inclusiv oferte comerciale, utilizand:

Date privind utilizarea serviciului si Date de contact:

Date de Trafic: _____ Date de Localizare: _____ Date de navigare pe internet: _____

Pentru a imbunatati constant serviciile si produsele oferite de catre partenerii Vodafone, Vodafone poate solicita Clientului sa participe la studii de piata si sondaje de opinie privind produsele si serviciile partenerilor Vodafone:

Permisiunile pot fi modificate oricand prin: (i) intermediul www.vodafone.ro sau a aplicatiei My Vodafone, sau (ii) apel la *567, *222 sau (iii) cererea adresata in magazine sau la sediul Vodafone Romania S.A.

Registrele publice ale abonaților

Datele cu caracter personal ale clientului (nume si prenume sau denumire, domiciliu/sediu social (strada, numarul strazii, localitatea,

Declarațiile Agentului

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

REPREZENTANT VODAFONE

Semnătura



CLIENT

Semnătura



Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale - Partea I

sectorul/judetul), numarul de telefon, numarul de fax) vor fi incluse in registrele publice ale abonatilor, in termen de 45 zile lucratoare de la data semnarii contractului. Scopul intocmirii registrelor este simpla cautare a datelor abonatilor. Clientul poate opta pentru ca datele sale sa fie excluse total sau partial din registre la momentul incheierii contractului sau oricand pe durata executarii acestuia.

Modul de transmitere a facturii

☐ Doresc transmiterea facturii detaliate în format electronic prin intermediul contului MyVodafone

Factura se emite în data de _____ a fiecărei luni.

Detaliile facturii pot fi vizualizate gratuit în contul MyVodafone

Detaliile facturii pot fi vizualizate gratuit în contul MyVodafone. Factura electronica gratuita este disponibila rapid in contul myVodafone, sau pentru transmiterea facturii tiparite prin intermediul serviciului postal la adresa de contact se percepe 1.02 euro (tva inclus) pentru fiecare factura emisa. La achizitionarea abonamentului este preactivata factura in format electronic. Pentru modificarea tipului de factura accesati contul MyVodafone aferent numarului de telefon. Aceasta prevedere se aplica pentru toate contractele anterioare ale clientului, daca acestea mai sunt in vigoare.

Modalitatea de transmitere a Contractului

Clientul optează pentru:

☐ Inmanarea in forma tiparita sau email, la momentul incheierii Contractului a urmatoarelor documente: CCP si Procedura de solutionare a reclamatilor. TCG si Politica de confidentialitate pot fi descarcate de pe www.vodafone.ro, sectiunea Conditii de furnizare a serviciilor.

☐ Inmanarea integrala a Contractului in forma tiparita, la momentul incheierii acestuia(CCP Partea I si Partea a II-a - inclusiv Anexele de servicii, TCG, Procedura de solutionare a reclamatilor si Politica de confidentialitate).

Valoarea totală a ofertei Vodafone

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

Număr	Valoarea minimă a ofertei de servicii	Valoarea terminalului	Valoarea stick-urilor TV	Valoarea asigurării*	Valoarea totală
Cont test Test					
Valoare totală EUR (TVA inclus)					

*Pentru asigurările contractate nu se percepe TVA.

Acordul pentru reținerea copieii actului de identitate

☐ **Sunt de acord** ca Vodafone sa imi retina copia actului de identitate in scopul prevenirii fraudelor si a utilizarii abuzive a serviciilor contractate (inclusiv recuperarea creantelor).

☐ **Nu sunt de acord** ca Vodafone sa imi retina copia actului de identitate in scopul prevenirii fraudelor si a utilizarii abuzive a serviciilor contractate (inclusiv recuperarea creantelor).

***Pentru scopul descris mai sus, Clientul isi va putea modifica oricand optiunea prin modalitatile descrise in Politica de Confidentialitate.**

Declarațiile Agentului

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

REPREZENTANT VODAFONE

Semnătura



CLIENT

Semnătura



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

Documente contractuale

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

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

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

1. Obiectul contractului

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

1.2 Serviciile Vodafone vor fi furnizate 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția perioadelor în care se efectuează lucrări de modernizare a rețelei, reparații sau sunt condiții meteorologice extreme. Termenul de remediere a deranjamentelor este de 24 de ore de la primirea reclamației, cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Vodafone, definite în TCG. În cazul nerespectării acestui termen, abonamentul lunar poate fi redus proporțional cu numărul de zile în care Clientul nu a beneficiat de servicii. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării deranjamentului și vor fi evidențiate în factura lunii următoare.

2. Accesul și utilizarea serviciilor Vodafone

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

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

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

2.4 **Plata în avans (garanția).** În conformitate cu OUG 111/2011, în scopul garantării plății serviciilor prestate, Vodafone poate solicita Clientului plata în avans a unei sume stabilită în funcție de bonitatea Clientului (inclusiv în baza informațiilor obținute din sistemul Preventel), de valoarea abonamentului și de tipul de serviciu, și este echivalentă cu: (a) minim 5 ori valoarea abonamentului, pentru clienți noi; (b) valoarea medie a facturilor pe minim ultimele 3 luni, pentru clienți existenți, în cazul activării de servicii adiționale (ex. serviciul de Roaming) sau de noi cartele SIM (activări multiple), în caz de reconectare după suspendarea serviciilor pentru neplata facturii scadente și în caz de întârzieri repetate (cel puțin 3 luni consecutive sau cel puțin 4 luni neconsecutive) la plata facturilor scadente. Valoarea maximă a garanției pe care Vodafone o poate solicita este 712 de euro pe cartela SIM și/sau 80% din prețul standard al echipamentului achiziționat, dacă este cazul. Suma solicitată în avans trebuie achitată înainte de activarea sau reconectarea serviciilor, respectiv în termen de 1 zi calendaristică în cazul unor întârzieri repetate la plata facturii. Garanția nu este purtătoare de dobândă. Din garanție se reține orice sumă datorată de Client și se scade valoarea facturilor care se vor emite, până la epuizarea garanției.

2.5 **Limita de credit** se stabilește în funcție de valoarea serviciilor consumate de Client în ultima lună, de valoarea abonamentului și de bonitatea Clientului. La depășirea limitei de credit, în cazul unei utilizări intense a serviciilor într-un interval de timp scurt (ore), Vodafone poate solicita Clientului plata, înainte de data emiterii următoarei facturi, a contravalorii serviciilor deja consumate. Clientul se obligă să plătească această contravaloare în termen de 1 zi calendaristică de la data solicitării, Vodafone având dreptul să suspende parțial sau total serviciile până la achitarea acesteia, cu notificarea prealabilă a Clientului prin apel sau SMS. Echipamentele terminale nu pot fi achiziționate în rate în cazul în care Clientul nu este eligibil din punct de vedere al riscului de neplată (de exemplu, în urma evaluării cuantumului ratelor rămase pentru alte terminale achiziționate anterior, a bonității clientului, incluzând orice factor care influențează riscul ca un client să nu-și achite la timp și integral sumele datorate, cum ar fi, dar fără a se limita la, situația financiară a Clientului, istoricul de plată, tipul și numărul serviciilor și produselor solicitate, consumul serviciilor, înregistrările existente în bazele de date cu debitori care au înregistrat întârzieri la efectuarea oricărui plăți, de orice natură).

Declarațiile Agentului

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

REPREZENTANT VODAFONE

Semnătura



CLIENT

Semnătura



2.6. Utilizarea abuzivă sau frauduloasă a Serviciilor Vodafone. Serviciile trebuie utilizate în mod rezonabil și pentru nevoile proprii ale Clientului. Este abuzivă utilizarea serviciilor pentru șicanarea altor clienți Vodafone, a unor terțe persoane sau a angajaților Vodafone sau pentru desfășurarea unor activități ilegale /imorale, pentru prestarea de activități comerciale de către Client (de exemplu pentru centre de relații cu clienții - call center, cercetări de piață, telemarketing, s.a.), precum și utilizarea care are unul sau mai multe dintre următoarele efecte (în cursul unei luni de facturare): a) o discrepanță de 500 de minute între apelurile primite și cele inițiate; b) o discrepanță de 200 SMS între SMS-urile primite și cele inițiate; c) transmiterea unui număr mare de apeluri sau SMS-uri într-un interval scurt de timp; d) efectuarea de apeluri repetate la serviciul Relații clienți sau transmiterea în mod repetat de email-uri cu solicitări fără legătură cu serviciile contractate (ex. cu conținut jignitor, imoral, agresiv, etc.) sau cu solicitări referitoare la serviciile contractate care au fost anterior rezolvate; e) transmiterea de SMS/ apeluri către mai mult de 300 de destinații (numere de telefon) distincte în decursul unei perioade de valabilitate a ofertei active pe cont. Clientul poate solicita, în baza unui înțelegeri comerciale distincte, furnizarea unui serviciu având ca obiect astfel de operațiuni comerciale, cu aplicarea tarifelor corespunzătoare. Este frauduloasă utilizarea serviciilor pentru: intermedierea și /sau transferul de convorbiri telefonice și /sau date în rețeaua Vodafone și /sau în alte rețele (naționale sau internaționale); testarea unor echipamente; intermedierea sau transferul de convorbiri telefonice naționale și internaționale folosind ca mediu de propagare internetul și nu sistemul GSM/LTE; utilizarea unor mijloace sau dispozitive automate pentru inițierea sau primirea de apeluri /SMS; activități de tip spam, phishing, spoofing, flooding; generarea unui trafic artificial în alte rețele naționale sau internaționale; accesarea neautorizată a datelor de trafic sau personale ale altor utilizatori s.a.

2.7. Suspendarea Serviciilor poate fi aplicată în următoarele cazuri: (a) nerespectarea de către Client a obligațiilor de plată în termenul scadent (inclusiv în cazul depășirii limitei de credit) și (b) utilizarea abuzivă sau frauduloasă a oricărui serviciu, cu notificarea prealabilă a Clientului, prin apel sau SMS, cu privire la motivul și data suspendării, data facturării, suma restantă de plată și data scadenței, după caz. Consecințele suspendării: imposibilitatea de a efectua/primi apeluri și SMS-uri, de a se conecta la Internet, de a achiziționa noi servicii sau echipamente terminale, de a transfera un contract către o altă persoană, retragerea bonusurilor sau discounturilor, precum și înregistrarea Clientului în Preventel. Reconectarea se realizează după achitarea de către Client a tuturor sumelor restante, plus garanția (plata în avans) prevăzută la art.2.4 la care se va adăuga un tarif de reconectare în valoare de 3.24EUR (TVA inclus) pentru Clienții care dețin 1 (un) SIM de voce mobilă pe contul de client, respectiv 6.48EUR (TVA inclus) pentru Clienții care dețin minim 2 SIM-uri de voce mobilă pe contul de client sau pentru Clienții care dețin minim 1 (un) SIM de voce mobilă și 1 (un) serviciu de comunicații electronice fixe pe contul de client. Vodafone are dreptul să aloce Clientului un număr de telefon diferit în cazul în care numărul inițial alocat nu mai este disponibil a) ca urmare a încetării perioadei de carantină de 60 de zile, termen care se aplică exclusiv pentru resurselor proprii de numerotație sau b) în cazul întoarcerii numărului la furnizorul donor inițial, pentru numerele portate. Suspendarea anulează promoțiile și beneficiile din programul de loialitate acumulate anterior deconectării. Perioada minimă contractuală inițială nu include perioada suspendării.

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

2.9. Serviciul de roaming este oferit doar pentru călătorii ocazionale, iar nu pentru utilizarea serviciilor preponderent în roaming. Serviciul de roaming este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone. În cazul în care Clientul activează un Plan Tarifar fără acces la roaming, serviciul de roaming va putea fi accesat doar prin schimbarea Planului Tarifar cu unul care oferă acces la serviciul de roaming.

Serviciul de roaming reglementat se oferă pentru călătorii ocazionale în Spațiul Economic European (S.E.E.), Republica Moldova și Ucraina. Serviciul de roaming reglementat în S.E.E., Republica Moldova și Ucraina este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone.

Clientul beneficiază de tarifele și beneficiile naționale cuprinse în oferta națională / Planul Tarifar național (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) pentru serviciile de voce, date și SMS, utilizate în roaming S.E.E., Republica Moldova și Ucraina. După terminarea beneficiilor naționale, Clientul va fi tarifat cu tarifele standard naționale.

Vodafone are dreptul de a solicita Clientului documentele care fac dovada reședinței în România sau a legăturilor stabile cu România, oricând pe durata relației contractuale cu Vodafone. Fără prezentarea acestor dovezi, Vodafone are dreptul de a tarifa serviciile de roaming reglementate.

Tarifarea pentru **utilizarea excesivă, abuzivă sau anormală** a serviciilor de roaming reglementate este stabilită prin reglementările europene de roaming și se aplică astfel: tarif standard național la care se adaugă suprataxa reglementată.

Valoarea suprataxe reglementate pentru Serviciile de Voce, SMS (TVA inclus): 0,0230 EUR/minut apel efectuat; 0,0024 EUR/minut apel primit; 0,0037 EUR/SMS. Suprataxa reglementată pentru serviciile de date este următoarea:

Declarațiile Agentului

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

REPREZENTANT VODAFONE
Semnătura



CLIENT
Semnătura



Suprataxa (Euro/GB)	01.01.2022- 30.06.2022	1.07.2022- 31.12.2022	01.01.2023- 31.12.2023	01.01.2024- 31.12.2024	01.01.2025- 31.07.2025	01.08.2025- 31.12.2025	01.01.2026- 31.12.2026	01.01.2027- 30.06.2032
Valoare cu TVA	2,975	2,38	2,142	1,844	1,547	1,573	1,331	1,21

2.9.1 Politica de utilizare rezonabilă a serviciilor de roaming

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

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

Limita de date specifică fiecărei oferte poate fi verificată gratuit de Client prin apel la*123# sau în aplicația MyVodafone. După depășirea limitei de date disponibile, Vodafone va aplica tariful standard traffic date la care se adauga suprataxa. Clientul va fi notificat despre depășirea volumului de date disponibil în roaming și aplicarea suprataxe de date.

*Prețul total al planului tarifar național este cel calculat după aplicarea reducerilor (prețul platit de către Client), iar extraopțiunile tarifate sunt cele aferente serviciilor de comunicații electronice (voce, SMS, date).

b) **Utilizarea excesivă, abuzivă și anormală (min/SMS/MB)** a serviciilor în roaming se stabilește prin analiza următorilor 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, 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,
 - conectarea cartelei SIM se realizează predominant în roaming, raportat la conectarea cartelei la nivel național.
- O perioadă lungă de inactivitate a cartelei SIM în România (mai mult de 3 săptămâni), asociată unei utilizări preponderente sau chiar exclusive în roaming;
- Cumpărarea și utilizarea succesivă în roaming a mai multor cartele SIM de către același client.

În cazul în care există dovezi bazate pe acești indicatori, Vodafone notifică Clientul cu privire la comportamentul de consum în roaming detectat și la posibilitatea aplicării tarifului începând cu data notificării. În absența unei modificări a comportamentului de utilizare a serviciilor de roaming reglementate într-un termen de două săptămâni, Vodafone va aplica tariful pentru orice utilizare ulterioară datei respectivei notificări, a serviciilor de roaming reglementate, cu cartela SIM în cauză. Aplicarea tarifului încetează în cazul în care comportamentul de consum în roaming nu mai indică o utilizare abuzivă sau anormală a serviciilor de roaming.

În cazul în care Clientul consideră măsurile adoptate de Vodafone nejustificate, poate depune o sesizare către Vodafone sau către autoritățile competente, conform art. 8 din prezentul Contract.

2.10 Ca răspuns la incidentele sau amenințările în materie de securitate sau la vulnerabilități, Vodafone poate lua măsuri restrictive temporare sau permanente, care pot afecta condițiile de furnizare, performanța sau disponibilitatea serviciilor de comunicații electronice, cum ar fi: blocare de porturi, filtrare de protocoale, blocare de adrese IP, filtrare de DNS. Clientul poate solicita despăgubiri în cazul în care Vodafone nu reacționează corespunzător la un incident de securitate, o amenințare sau o vulnerabilitate. Despăgubirile acordate se calculează proporțional cu valoarea lunară a abonamentului și perioada în care a avut loc incidentul de securitate, amenințarea sau vulnerabilitatea. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile calculat de la data producerii incidentului de securitate sau manifestării unei amenințări sau vulnerabilități și vor fi evidențiate în factura lunii următoare.

3. Tarifele Vodafone

3.1 Tarifele pentru serviciile și prețurile produselor Vodafone sunt exprimate în Euro și sunt menționate în CCP Partea I și în TCG. Informații actualizate privind planul de tarificare sunt disponibile în TCG, pe www.vodafone.ro și la punctele de vânzare Vodafone. Având în vedere anumite fluctuații ale prețurilor bunurilor și serviciilor pe piață de natură a afecta echilibrul contractual, în vederea restabilirii acestuia, părțile convin ca tarifele pentru serviciile Vodafone să poată fi indexate (crescător sau descrescător), cu o frecvență anuală, prin simpla notificare transmisă de către Vodafone electronic sau prin poștă sau prin orice mijloc de comunicare prevăzut de dispozițiile legale în vigoare, anterior aplicării indexării. Indexarea se va face în funcție de indicele mediu anual armonizat al prețurilor de consum (IAPC),

Declarațiile Agentului

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

REPREZENTANT VODAFONE
Semnătura



CLIENT
Semnătura



respectiv rata inflației, stabilite pentru anul anterior aplicării indexării pentru România de către Eurostat, Oficiul de Statistică al Comunităților Europene, fără a putea depăși, însă, un procent de 8% pe an. Părțile convin că indexarea anuală a tarifelor în raport cu rata inflației nu reprezintă o modificare unilaterală a prețului contractului, posibilitatea de indexare și mecanismul acesteia fiind agreate de părți încă de la încheierea contractului. Indexarea se aplică în perioada martie - mai a fiecărui an pentru contractele active, în vigoare la data de 1 ianuarie a anului aplicării indexării, indiferent de momentul încheierii lor. Clientul declară în mod expres că a citit, înțeles și acceptă prezenta clauză.

3.2 Tarifele standard naționale voce, SMS și date sunt: 0.2 EUR/Minut și 0.05 EUR/SMS către orice rețea națională; 5.08 EUR/5GB internet pe mobil național (indiferent de traficul consumat din totalul de 5GB); tarifele contin TVA.

3.3 Modalitatea de tarifyare: tarifyarea apelurilor se face la secundă, cu excepția primului minut de convorbire care se tarifyează prin rotunjire la un minut. SMS-ul se tarifyează la transmiterea sa, indiferent dacă a fost sau nu recepționat de destinatar. Un SMS conține un număr de maxim 160 de caractere latine; dacă mesajul conține caractere speciale (de exemplu, diacritice, hieroglife) va fi fragmentat, putând avea maxim 70 de caractere, iar tarifyarea se va face distinct pentru fiecare SMS.

4. Plata

4.1 Plata facturilor se face în lei, la cursul de schimb EUR/RON menționat pe factură, la care se adaugă TVA aplicabilă. Cursul de schimb aplicabil este cursul de vânzare standard EUR/RON practicat de ING Bank pentru persoane fizice și se aplică astfel:

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

Cursul de vânzare EUR/RON astfel aplicat este publicat pe pagina de internet a Vodafone, este disponibil în magazinele Vodafone și la Serviciul de Relații cu Clienții *222. Actualizarea acestui curs de schimb se face:

- zilnic, pentru Servicii și ratele bunurilor achiziționate;
- lunar, pentru bunurile achiziționate cu plata integrală și pentru avansul bunurilor achiziționate cu plata în rate. Sumele datorate cu titlu de justă despăgubire se facturează în termen de 30 de zile de la data deconectării.

Termenul de plată a facturii este de maxim 14 zile calendaristice de la data emiterii facturii, cu excepția sumelor solicitate ca plată în avans, pentru care termenul de plată este prevăzut la art.2.4 și 2.5 de mai sus. Sumele plătite în avans se vor regăsi pe următoarea factură. În cazul nerespectării termenului de plată, se aplică penalități de întârziere de 0,49 % /zi de întârziere din suma scadentă neachitată, cu titlu de daune moratorii, până la plata întregii sume scadente.

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

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

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

5. Încetarea contractului

5.1 Contractul încetează prin denunțare unilaterală, la cererea oricăreia dintre Părți printr-o notificare adresată către cealaltă Parte, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea Contractului. Clientul se obligă să plătească o justă despăgubire în cazul în care denunță unilateral Contractul sau în cazul rezilierii Contractului de către Vodafone din motive imputabile Clientului, doar dacă încetarea Contractului intervine, în ambele cazuri, înainte de expirarea perioadei minime contractuale. Despăgubirea datorată este egală cu procentul de 18% din valoarea abonamentului serviciilor și extraopțiunilor cu perioada contractuală minimă contractate, după aplicarea reducerilor, înmulțit cu numărul de luni rămase până la expirarea perioadei minime contractuale și reprezintă paguba efectiv suferită de Vodafone ce rezultă din comisioanele suportate pentru activarea abonamentului Clientului.

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

5.3 Vodafone poate rezilia Contractul, de plin drept și fără nicio altă formalitate prealabilă, cu o notificare scrisă adresată cu 15 zile înainte de data încetării, în următoarele cazuri: (1) neplata (sau plata parțială) a sumelor datorate; (2) întârzieri repetate (cel puțin 3 luni consecutive

Declarațiile Agentului

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

REPREZENTANT VODAFONE

Semnătura



CLIENT

Semnătura



sau cel puțin 4 luni neconsecutive) la plata facturilor; (3) utilizarea abuzivă sau frauduloasă a oricărui serviciu; (4) Clientul nu transmite la Vodafone, în termen de 30 de zile de la data semnării contractului, documentele necesare încheierii contractului sau nu plătește garanția solicitată de către Vodafone, sau dacă se constată ulterior că documentele prezentate în vederea încheierii contractului au fost expirate sau false; (5) utilizatorul efectiv al Serviciilor nu cunoaște datele de identificare ale titularului de contract. Informarea Clientului se poate face prin unul dintre următoarele canale, la alegerea Vodafone: scrisoare, e-mail, SMS, factură.

5.4 În cazurile de încetare a contractului de către Client prevăzute la art.5.1, Clientul va achita, adițional sumei prevăzute la art. 5.1 (dacă este cazul), diferența dintre prețul de achiziție al Echipamentului Terminal și prețul fără conectare (dacă există o astfel de diferență). Suplimentar sumelor prevăzute anterior, pentru echipamentele achiziționate cu plata prețului în rate, la încetarea contractului, Clientul va achita, într-o singură tranșă, ratele rămase neachitate.

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

5.6 Modalitățile prin care Clientul poate solicita încetarea contractului sunt:

- formularea unei cereri scrise sau verbale în oricare dintre magazinele Vodafone;
- prin scrisoare transmisă pe adresa Departamentului de Relații cu Clienții al Vodafone România, str. Barbu Văcărescu, nr. 201, etaj 4, sector 2, București, România, cod poștal 020276;
- prin solicitare transmisă prin e-mail la adresa persoane.fizice_ro@vodafone.com;
- telefonic, la 0372.022.222, *222 sau *555;
- prin meniul IVR al telefonului sau prin asistentul digital TOBi, disponibil în aplicația MyVodafone;
- prin formularea unei cereri de portare.

Cererea trebuie depusă în magazinele Vodafone de către titularul de contract, după identificarea acestuia. Solicitarea prin e-mail trebuie transmisă de pe adresa de e-mail a Clientului înregistrată în baza de date a Vodafone. Cererea telefonică sau digitală este considerată validă doar după contactarea titularului de contract și confirmarea identității acestuia. Dacă aceste condiții sau validări nu sunt îndeplinite, solicitarea de încetare a contractului nu este procesată.

6. Modificări

6.1 Vodafone își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele contractuale, inclusiv tarifele pentru orice serviciu oferit, în situațiile care depind de evoluția condițiilor de piață, dezvoltări tehnologice, schimbări legislative, schimbări ale parteneriatelor cu terții sau de situații cu potențial risc financiar ori alte situații similare care conduc la un dezechilibru economic între părți. Astfel de modificări se vor realiza cu informarea Clientului, cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării, acesta având dreptul de denunțare unilaterală a contractului, prin transmiterea unei cereri, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri, în afară de cele aferente echipamentelor terminale subvenționate, dacă decide să le păstreze, conform legislației specifice în domeniul comunicațiilor electronice. Informarea Clientului se poate face prin: scrisoare, e-mail, SMS, factură. Exercițarea dreptului de denunțare unilaterală se poate face cu bună-credință, în termen de 30 zile de la primirea notificării de la Vodafone. Dreptul Clientului de denunțare unilaterală nu este aplicabil în cazurile în care modificările propuse sunt exclusiv în beneficiul utilizatorului final, sunt de natură pur administrative și nu au niciun efect negativ asupra utilizatorului final sau sunt impuse prin efectul legii. Modalitățile prin care Clientul poate denunța contractul sunt cele menționate la art. 5.6. din CCP partea a II-a, fiind incluse de asemenea în notificarea primită de Client. În cazul în care Clientul a achiziționat un Echipament Terminal la preț promoțional și decide să denunțe unilateral contractul ca urmare a modificării unilaterale a clauzelor contractuale, conform prevederilor de mai sus, sau ca urmare a constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate pentru parametrii de calitate specifici serviciului de acces la internet, dar decide să păstreze Echipamentul Terminal achiziționat la preț promoțional, Vodafone își rezervă dreptul de a percepe o despăgubire pentru Echipamentul Terminal subvenționat păstrat, care va fi egală cu cea mai mică valoare dintre valoarea lui calculată pro rata temporis față de prețul acestuia convenit la momentul încheierii contractului și valoarea părții restante din tariful pentru servicii până la încetarea perioadei contractuale inițiale. Dacă plata prețului Echipamentului Terminal era stabilită în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, valoarea ratelor neachitate. Clientul poate solicita să achite în continuare lunar ratele rămase, cu excepția cazului în care solicită utilizarea numărului de telefon pe cartelă reîncărcabilă sau portarea în altă rețea.

6.2 Vodafone își rezervă dreptul să aducă modificări tarifelor aplicabile unor servicii care nu sunt incluse în oferta aplicabilă Clientului (ex. tarifele pentru serviciile de roaming nereglementare, pentru serviciile internaționale neincluse în ofertă, etc), informarea privind modificarea acestora fiind realizată prin intermediul site-ului Vodafone. În aceste situații, Clientul nu are drept de denunțare unilaterală fără plata unor despăgubiri.

Declarațiile Agentului

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

REPREZENTANT VODAFONE

Semnătura



CLIENT

Semnătura



7. Calitatea serviciului de acces la internet mobil

7.1 Viteza maximă estimată și promovată. Viteza menționată în contract reprezintă viteza maximă estimată (acea viteză maximă pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale) și promovată (utilizată de Vodafone în informările cu scop comercial) pentru serviciul de acces la internet mobil și se diferențiază pe tip de tehnologie, conform hărții de acoperire a rețelei Vodafone, disponibilă la adresa <https://www.vodafone.ro/acoperire/>. Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie au următoarele valori:

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

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

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

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

7.2 Procedura de măsurare a vitezei. Măsurarea vitezei maxime estimate a serviciului de internet mobil se va realiza de către client utilizând mecanismul de monitorizare certificat de autoritatea națională de reglementare (ANCOM), disponibil pe www.netograf.ro și pe www.vodafone.ro. Clientul trebuie să respecte procedura de măsurare a vitezei detaliată în TCG și pe site-ul Vodafone, în secțiunea Legal – Parametri de Calitate.

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

8. Soluționarea reclamațiilor. Litigii

8.1. Termenul de soluționare a reclamațiilor este de 30 de zile calendaristice de la data primirii acestuia de către Vodafone, conform cu "Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali", parte integrantă din contract. În cazul nerespectării acestui termen, abonamentul lunar va fi redus proporțional cu numărul de zile cu care s-a depășit termenul de soluționare. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării reclamației și vor fi evidențiate în factura lunii următoare.

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

8.3 În următoarele cazuri asociate procesului de portare: portarea Clientului în rețeaua Vodafone s-a realizat după expirarea termenului de o zi lucrătoare de la data convenită pentru portare, întreruperea serviciului de comunicații electronice în timpul procesului de portare a depășit o zi lucrătoare sau portarea s-a realizat fără acordul Clientului, Clientul are dreptul de a solicita despăgubiri în termen de cel mult 60 de zile de la data realizării portării. Despăgubirile vor fi acordate doar la cerere și după confirmarea de către Vodafone a validității cererii înaintate de Client, conform legislației în vigoare, respectiv, în cuantum de 5 lei/zi de calcul până la data realizării portării sau restabilirii serviciului, pentru fiecare număr de telefon inclus în abonament, fără a se putea depăși 250 lei/zi în cazul portării a mai mult de 50 de numere aferente unui contract.

9. Limitarea obligației

Vodafone nu va fi răspunzător față de Client, utilizator sau terțe persoane pentru nicio daună, pierdere de profit, beneficii nerealizate, ratarea unor ocazii de afaceri sau alte pierderi rezultate direct sau indirect din: folosirea necorespunzătoare a serviciilor și echipamentelor de comunicații, nefuncționarea serviciului din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunea unor terți, utilizarea abuzivă sau frauduloasă a serviciilor de către Client, din acțiunea unor terți, erori cauzate de soft, defecțiuni de rețea, modificarea și/sau de securizarea oricăreia din informațiile care tranzitează alte sisteme decât sistemul Vodafone sau erori cauzate de defecțiuni în rețelele unor terți operatori, calitatea Serviciilor terților, incluzând, dar fără a se limita la terții furnizori de servicii, partenerii de roaming și orice alți terți implicați în prestarea serviciilor de roaming.

10. Durata contractului

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

Declarațiile Agentului

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

REPREZENTANT VODAFONE

Semnătura



CLIENT

Semnătura



PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

A. Procedura de soluționare a reclamațiilor a utilizatorilor finali

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

a) telefonic, la numerele:

- 0372.022.222

- *222 (de pe telefonul mobil)

b) prin fax, la numerele:

- 0372.021.413 pentru clienții persoane fizice

- 0372.021.475 pentru clienții persoane juridice

c) prin email și internet, la adresele:

- persoane.fizice_ro@vodafone.com

- persoanefizice.fix&tv@vodafone.com

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

d) prin poștă, adresate către: Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, Clădirea Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, Nr. 201, Etaj 4, București, Sector 2, România.

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

2. Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamație legată de serviciile și/sau produsele comercializate de către Vodafone România, adresată în scris sau verbal, va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către Vodafone România, prin oricare din modurile de transmitere enumerate mai sus. Programul de lucru pentru primirea reclamațiilor scrise este 9:00-18:00, de Luni până Vineri, cu excepția zilelor legale nelucrătoare. Răspunsul la reclamațiile clienților se va transmite în scris sau verbal, în funcție de solicitarea acestora. Termenul de înregistrare a unei reclamații este de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii ei de către Vodafone.

3. 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.

4. 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.

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

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

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

8. Termenul de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de date și voce în spațiu deschis (outdoor) este de cel mult 24 de ore de la data primirii reclamației cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Vodafone, definite în documentul TCG, iar pentru serviciile de internet fix și TV este de cel mult 30 de zile de la data primirii reclamației, cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Vodafone. Despăgubirile acordate în cazul imposibilității de utilizare a serviciilor Vodafone, datorită unor defecțiuni în sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone se calculează proporțional cu taxa lunară de abonament și perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării deranjamentului și vor fi evidențiate în factura aferentă lunii următoare.

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 (program L-V 8:00 – 20:00, S-D 8:00 – 18:00, cu excepția sărbătorilor legale)

b. Serviciul Asistență Prioritară, operator uman - 555, apel taxabil. Tariful poate fi consultat pe site-ul oficial www.vodafone.ro în secțiunea Asistență și este comunicat la apelarea numărului *555, înainte de aplicarea taxării.

c. Relații cu clienții pentru servicii de urgențe, gratuit (L-V 20:00 – 8:00, S-D 18:00 -08:00, sărbători legale) - *228

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

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

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

- g. Asistență pe email
- h. Reclamații în scris prin poștă, prin fax sau prin formularul de asistență de pe pagina de internet www.vodafone.ro
- i. Număr de contact pentru specialistul de cont - în cazul clienților business GBM și MA
- j. Contul dvs online MyVodafone: www.vodafone.ro
- k. Serviciul de asistență prin mesaje, gratuit - *100#
- l. Asistență online: www.vodafone.ro/asistenta