



## Alocarea numerelor naționale scurte interne sau codurile scurte SMS/MMS în rețeaua Vodafone

În vederea alocării numerelor naționale scurte interne sau a codurilor scurte SMS/MMS, cererile se vor transmite prin email către [vas\\_bulkservices@vodafone.com](mailto:vas_bulkservices@vodafone.com) sau către Account Managerul dedicat.

Solicitările pentru alocarea numerelor naționale scurte interne sau a codurilor scurte SMS/MMS vor cuprinde următoarele informații:

- denumirea și descrierea activității firmei care solicită alocarea numerelor naționale scurte interne sau a codurilor scurte SMS/MMS
- experiența în domeniul plăților prin telefonul mobil sau activităților de marketing
- descrierea serviciilor care vor fi asociate numerelor naționale scurte interne sau a codurilor scurte SMS/MMS
- estimare de trafic pe un an calendaristic pentru fiecare serviciu în parte
- estimare de fluxuri financiare pe un an calendaristic pentru fiecare serviciu în parte

Documentele care vor însoți solicitările pentru alocarea numerelor naționale scurte interne sau a codurilor scurte SMS/MMS:

- Certificat de înregistrare Registrul Comerțului

## Numerele naționale scurte interne sau codurile scurte SMS/MMS disponibile în rețeaua Vodafone

Trimiterea sau primirea de SMS-uri către codurile scurte SMS/MMS, precum și SMS-urile și apelurile efectuate către numerele naționale scurte interne cuprinse în lista de mai jos se taxează cu tarif normal sau premium. SMS-urile și apelurile către numere speciale cu tarif normal sau premium, mai mare decât cel aferent apelurilor naționale (de exemplu, jocuri și concursuri, servicii de conținut, tonuri de apel) nu se consumă din minutele naționale și/sau SMS-urile incluse în abonament și/ sau extraopțiuni, indiferent dacă deții abonament sau Cartela Vodafone. Prin transmiterea unui SMS către un număr scurt cu tarif special există posibilitatea să te abonezi la anumite servicii cu recurență, urmând să fii taxat pentru acest serviciu la un anumit interval de timp. Pentru mai multe informații, te rugăm să contactezi centrul de relații cu clienții al partenerului care furnizează serviciile solicitate.

### Pentru Reclamații se contactează Departamentul Relații Clienți prin următoarele mijloace:

- telefonic**, la numerele: \*222 (de pe telefonul mobil), 0372.022.222 (apel gratuit din rețeaua Vodafone, apel cu tarif normal din alte rețele, apel taxabil din străinătate/roaming).
- prin fax**, la numerele:
  - 0372.021.413 pentru clienții persoane fizice;
  - 0372.021.475 pentru clienții persoane juridice;
- prin email și internet**, la adresele:
  - [persoane.fizice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane.fizice_ro@vodafone.com)



– [persoane.juridice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane.juridice_ro@vodafone.com)

d) **prin poștă**, adresate către:

Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu nr. 201, sector 2, 020276 București

e) prin depunerea acestora **în scris** la magazinele Vodafone România, zilnic, în timpul orelor de program ale fiecărei locații.

În cazul în care reclamația ta se referă la un serviciu oferit de un partener Vodafone vei fi îndrumat să suni la numărul de Relații cu Clienții pentru serviciul respectiv, număr ce va fi oferit de către un operator Vodafone. Serviciul de Relații cu Clienții oferit de partenerii Vodafone este în limba română și poate fi accesat la un tarif normal, iar programul de funcționare este de luni până vineri între orele 09:00 și 18:00. Reclamațiile privind serviciile partenerilor Vodafone vor fi soluționate în maxim 3 zile lucrătoare.

Reclamațiile privind serviciile Vodafone vor fi soluționate conform procedurii de soluționare a reclamațiilor disponibilă la:

[https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital\\_asset/vod004382.pdf](https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/vod004382.pdf)

#### **Blocarea accesului la serviciile cu valoare adaugata**

În conformitate cu art 7. din Anexa la Decizia ANCOM nr. 1131/2014, Vodafone Romania, in calitate de furnizor de retele de comunicatii electronice (FRCE), in cooperare cu furnizorii de servicii cu valoare adaugata (FSVA), a implementat mecanisme de blocare din oficiu a accesului utilizatorilor la serviciile cu valoare adaugata, la depasirea unor praguri tarifare.

Astfel, limitele de tarificare se aplica in cazul in care valoarea totala a traficului efectuat de catre un utilizator Vodafone intr-o zi calendaristica atinge urmatoarele praguri : 50 EUR, 200 EUR, Vodafone Romania avand dreptul de a suspenda serviciile in functie de limita de credit acordata fiecarui client, conform art. 2.5. din Clauze Contractuale Principale partea a II- a, parte integranta a contractului Vodafone:

Art 2.5 Serviciul prestat în avans reprezintă un credit acordat Clientului de Vodafone. 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 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**. Clientul se obligă să achite plata acestor sume în termen 1 zi calendaristică, Vodafone având dreptul să suspende parțial sau total serviciile până la data achitării acestor plăți, cu notificarea prealabilă a Clientului prin apel direct sau SMS.

\*Nota : procedura mai sus mentionata, implicit pragurile de tarificare nu se aplica in situatiile in care Vodafone constata o utilizare abuziva/frauduloasa a serviciilor cu valoare adaugata, caz in care Vodafone poate actiona in conformitate cu art. 2.6 (Utilizarea abuzivă sau frauduloasă a Serviciilor Vodafone) si/sau art. 2.7. Suspendarea Serviciilor, din Clauze Contractuale Principale partea a II- a, parte integranta a contractului Vodafone

Vodafone a implementat de asemenea urmatoarele plafoane financiare:

- a. pe un singur numar de telefon se pot tarifa SMS-uri primite in valoare maxima de 50 EUR intr-un ciclu de 30 de zile la nivelul unui singur FSVA (exceptie facand taxa de pod Fetesti si plata rovinei, unde valoarea maxima este 250 EUR).
- b. limite maxime de tarificare a serviciilor cu valoare adaugata (SVA), astfel: 20 EUR pentru tarificarea unui SVA prin intermediul unui SMS primit, 3 EUR pentru tarificarea unui SVA prin intermediul unui SMS efectuat si 3 EUR/minut pentru tarificarea unui SVA prin intermediul unui apel efectuat.



**Legea 209/2019 privind serviciile de plati** reglementeaza operatiunile de plata pentru serviciile cu valoare adăugată facturate pe factura aferentă serviciilor de comunicații electronice.

Astfel poți efectua plăți lunare în limita a 300 EUR, iar valoarea unui SMS/apel către codurile scurte SMS/MMS si numerele naționale scurte interne/a unei tranzactii facturate pe factura aferentă serviciilor de comunicații electronice nu poate depăși 50 EUR.

Abrevieri:

- **SMS**: serviciu de mesaje scurte.
- **SMS MO**: SMS trimis de la Clientul Vodafone la un număr național special intern sau cod scurt SMS implementat în rețeaua Vodafone;
- **SMS MT**: SMS trimis la Clientul Vodafone de la un număr național special intern sau cod scurt SMS implementat în rețeaua Vodafone, în baza acordului obținut de la acesta conform legislației sau în urma cererii clientului Vodafone de a cumpăra un serviciu pe baza unui SMS MO sau apel voce.

Subdomeniu	Format	Tip	Destinația (serviciul furnizat)	Tarif (euro fără TVA)		
				SMS MO	SMS MT	minut
2	27xx	Numere naționale scurte interne	Servicii cu valoare adăugată cu tarif ≤ tarif în rețea	0,00 - 0,05	0	0,00 - tarif normal în rețeaua Vodafone
2	28xx	Numere naționale scurte interne	Servicii cu valoare adăugată cu tarif ≤ tarif în rețea	0,00 - 0,05	0	0,00 - tarif normal în rețeaua Vodafone
3	37xx	Numere naționale scurte interne	Servicii cu valoare adăugată cu tarif ≤ tarif în rețea	0,00 - 0,05	0	0,00 - tarif normal în rețeaua Vodafone
3	38xx	Numere naționale scurte interne	Servicii cu valoare adăugată cu tarif ≤ tarif în rețea	0,00 - 0,05	0	0,00 - tarif normal în rețeaua Vodafone
7	7xxx	Coduri scurte SMS/MMS	Comandă microplăți	0,00 - 0,05	0	n/a
8	88xx	Coduri scurte SMS/MMS	Servicii caritabile	0,00 - 4,00	0	n/a
9	090x xxx xxx	Numere nongeografice	Servicii cu valoare adăugată	n/a	n/a	0,00 - 3,00
12	12xx	Numere naționale scurte interne	Servicii cu valoare adăugată	0,00 - 3,00	0	0,00 - 3,00
13	13xx	Numere naționale scurte interne	Servicii cu valoare adăugată	0,00 - 3,00	0	0,00 - 3,00
14	14xx	Numere naționale	Servicii cu valoare	0,00 - 3,00	0	0,00 - 3,00



		scurte interne	adăugată			
15	15xx	Numere naționale scurte interne	Servicii cu valoare adăugată destinate adulților	0,00 - 3,00	0	0,00 - 3,00
17	17xx	Numere naționale scurte interne	Servicii cu valoare adăugată cu tarif ≤ tarif în rețea	0,00 - 0,05	0	0,00 - tarif normal în rețeaua Vodafone
18	18xx	Numere naționale scurte interne	Servicii cu valoare adăugată cu tarif ≤ tarif în rețea	0,00 - 0,05	0	0,00 - tarif normal în rețeaua Vodafone
19	1951	Numere naționale scurte	Servicii cu valoare adăugată	n/a	n/a	0,00 - 0.33
19	1957	Numere naționale scurte	Servicii cu valoare adăugată	n/a	n/a	0,00 - 0.33
19	1958	Numere naționale scurte	Servicii cu valoare adăugată	n/a	n/a	0,00 - 0.33
118	118118	Numere naționale scurte	Servicii cu valoare adăugată	n/a	n/a	0,80
118	118119	Numere naționale scurte	Servicii cu valoare adăugată	n/a	n/a	0,00 - 0,44
118	118200	Numere naționale scurte	Servicii cu valoare adăugată	n/a	n/a	0,00 - 0,44
118	118300	Numere naționale scurte	Servicii cu valoare adăugată	n/a	n/a	0,00 - 0,44
118	118800	Numere naționale scurte	Servicii cu valoare adăugată	n/a	n/a	0,80
118	118811	Numere naționale scurte	Servicii cu valoare adăugată	n/a	n/a	0,00 - 0,44
118	118932	Numere naționale scurte	Servicii cu valoare adăugată	n/a	n/a	0,00 - 0,44
23	23xxx	Coduri scurte SMS/MMS	Taxări servicii cu valoare adăugată	n/a	0,15 - 3,00	n/a
24	24xxx	Coduri scurte SMS/MMS	Taxări microplăți	n/a	0,15 - 20,00	n/a

xx = 00 - 99

xxx = 000 - 999

xxx xxx = 000 000 - 999 999