

Cartela Vodafone

Ghidul utilizatorului

Termene si conditii

Versiune valabila incepand cu data de 9 septembrie 2024

CUPRINS

1. Cartela Vodafone.....	3
1.2. Serviciile disponibile pe Cartela Vodafone.....	3
1.2.1 Serviciul de roaming.....	3
1.2.2 Servicii cu Valoare Adaugata.....	4
1.2.3 Accesul la servicii de voce si SMS internationale.....	4
2. Metode de reincarcare.....	5
3. Suspendarea si deconectarea serviciilor Vodafone.....	6
4. Raspunderea Partilor.....	6
5. Nivelurile de calitate pentru serviciile Vodafone.....	5
6. Termenul de remediere a deranjamentelor.....	10
7. Gestionarea traficului.....	10
8. Tarifele standard la Cartela Vodafone.....	11
9. Cum se tarifeaza apelurile si SMS-urile?.....	12
10. Modificarea conditiilor, taxelor si tarifelor.....	13
11. Utilizarea abuziva sau frauduloasa a serviciilor Vodafone.....	13
12. Telefoanele cumparate de la Vodafone sunt blocate in retea Vodafone.....	14
13. Confidentialitate si prelucrarea datelor cu caracter personal.....	14
14. Solutionarea reclamatilor.....	15
15. Documentele care compun contractul.....	16
16. Informatii pentru utilizatorii finali cu dizabilitati.....	16
Anexa 1 - Prefixe internationale taxate la tarif standard (neincluse in oferte).....	17
Anexa 2 - Oferte preactivate.....	21
Cartela Vodafone – clauze minime contractuale.....	29

1. Cartela Vodafone

Cartela Vodafone reprezinta cartela SIM pe care Vodafone o transmite Clientului la momentul achizitionarii primei valori de reincarcare pentru serviciul preplatit de comunicatii electronice Vodafone. Cartela cu credit initial se activeaza automat prin introducerea acesteia in echipamentul terminal. Cartela fara credit initial se activeaza prin incarcarea cu minimum 3 euro credit, in primele 7 zile de la introducerea acesteia in terminal . In cazul in care nu se efectueaza o incarcare de minimum 3 euro credit in primele 7 zile de la introducerea Cartelei in terminal, aceasta nu se va mai activa.

1.2 Serviciile disponibile pe Cartela Vodafone difera in functie de oferta aleasa: Clientul poate avea acces la toate Serviciile Vodafone sau doar la anumite Servicii. Unele oferte preactivate sunt incompatibile cu anumite Servicii Vodafone. Serviciile aferente fiecarei oferte sunt descrise in **Anexa 2 – Oferte preactivate Vodafone**.

1.2.1 Serviciul de roaming este oferit doar pentru calatorii ocazionale, iar nu pentru utilizarea Serviciilor preponderent (raportat la consumul national) sau permanent in Roaming, si este compatibil doar cu anumite oferte din portofoliul Vodafone. In cazul in care clientul are activa pe cont o oferta incompatibila cu serviciul de roaming (oferta “nationala”) serviciul de roaming nu va disponibil chiar daca exista credit pe cont.

Vodafone nu raspunde de calitatea serviciilor de roaming puse la dispozitia Clientului de catre partenerii sai din strainatate. Vodafone isi rezerva dreptul de a modifica tarifele de roaming din zona 1 – zona 5 si Sateliti, fara notificare prealabila.

Serviciul de roaming reglementat in S.E.E se ofera pentru calatorii ocazionale in Spatiul Economic European (S.E.E. cuprinde tarile U.E., plus Islanda, Lichtenstein si Norvegia). Serviciul de roaming reglementat este disponibil cu anumite oferte din portofoliul Vodafone sau cu Planul Tarifar Standard (cand Clientul nu are o Oferta activa pe cont). La schimbarea unei oferte nationale cu una care ofera acces la serviciul de roaming, oferta nationala se va dezactiva de pe cont, beneficiile neconsumate (min / SMS / MB, valabilitate) se vor pierde, iar recurenta ofertei nationale se va dezactiva. Clientul beneficiaza de tarifele si beneficiile nationale cuprinse in oferta activa pe cont (inclusiv bonusuri sau alte beneficii) pentru serviciile de voce, date si SMS utilizate in roaming S.E.E. Dupa consumarea beneficiilor nationale din oferta, se vor aplica tarifele standard nationale. Tarifele nationale standard se aplica si in situatia in care Clientul nu are o oferta activa pe cont. Conform reglementarilor europene de roaming, Vodafone are dreptul de a solicita Clientului documentele care fac dovada resedintei in Romania sau a legaturilor stabile cu Romania, oricand, pe durata relatiei contractuale cu Vodafone. Fara prezentarea acestor dovezi, Vodafone are dreptul de a tarifa serviciile de roaming reglementate.

Tarifarea pentru utilizarea excesiva, abuziva sau anormala a serviciilor de roaming reglementate este stabilita prin reglementarile europene de roaming si se aplica astfel: tarif standard national la care se adauga suprataxa reglementata. Suprataxa este stabilita prin reglementarile europene de roaming si este urmatoarea: 0.022 Eurocredit/minut apel efectuat pana la data de 31.12.2024 (incepand cu 01.01.2025 tariful devine 0.019 Eurocredit/minut); 0.002 Eurocredit/minut apel primit; 0.004 Eurocredit/SMS pana la data de 31.12.2024 (incepand cu 01.01.2025 tariful devine 0.003 Eurocredit/SMS)

Perioada	01.01.2022-30.06.2022	1.07.2022-31.12.2022	01.01.2023-31.12.2023	01.01.2024-31.12.2024	01.01.2025-31.12.2025	01.01.2026-31.12.2026	01.01.2027-30.06.2032
Eurocredit/GB	2,50	2,00	1,80	1,55	1,30	1,10	1,00

Politica de utilizare rezonabila a serviciilor de roaming.

a) Beneficiile de date disponibile in roaming cuprinse in oferta activa pe cont si alte bonusuri sunt limitate pentru consumul in roaming in S.E.E.. Dupa depasirea limitei de date disponibile, Vodafone va aplica tariful standard trafic date la care se adauga suprataxa.

Volumul de date disponibil in roaming in S.E.E se calculeaza utilizand urmatoarea formula:

$$2x \frac{\text{pretul total al ofertei}}{\text{valoarea suprataxe}}$$

b) Utilizarea excesiva, abuziva si anormala (min/SMS/MB) a serviciilor de roaming reglementate in S.E.E. se stabileste prin analiza urmatorilor indicatori obiectivi:

- Indicatori privind prezenta fizica (conectarea cartelei SIM) si consumul (traficul de voce, SMS sau internet), in mod cumulat si pentru o perioada de cel putin 4 (patru) luni. Astfel, Serviciile sunt utilizate abuziv in roaming daca, pe o durata de 4 luni consecutive:

- consumul de servicii in roaming, pentru fiecare tip de serviciu in parte (SMS, voce, internet), depaseste consumul la nivel national,
- daca conectarea cartelei SIM se realizeaza predominant in Roaming, raportat la conectarea Cartelei la nivel national;
- O perioada lunga de inactivitate a cartelei SIM in Romania (mai mult de 3 saptamani), asociata unei utilizari preponderente sau chiar exclusive in roaming;
- Cumpararea si utilizarea succesiva in roaming a mai multor cartele SIM de catre acelasi client.

In cazul in care exista dovezi bazate pe acesti indicatori obiectivi, Vodafone notifica Clientul cu privire la comportamentul de consum in roaming detectat si la posibilitatea aplicarii tarifierii incepand cu data notificarii. In absenta unei modificari a comportamentului de utilizare a serviciilor de Roaming reglementate intr-un termen de doua saptamani, Vodafone va aplica tarifiera pentru orice utilizare ulterioara datei respectivei notificari, a serviciilor de roaming reglementate, cu cartela SIM in cauza. Aplicarea tarifierii incepe in cazul in care comportamentul de consum in roaming nu mai indica riscul unei utilizari abuzive sau anormale a serviciilor de roaming. In cazul in care Clientul considera masurile adoptate de Vodafone nejustificate, poate face o sesizare catre Vodafone sau catre autoritatile competente, conform art. 14 - Solutionarea reclamatilor. Litigii.

Oferte alternative de roaming. Clientul poate opta explicit pentru o oferta alternativa de roaming, daca astfel de oferte exista in portofoliul comercial al Vodafone. Orice oferta alternativa de roaming poate fi dezactivata la cererea Clientului, gratuit, in 1 (una) zi lucratoare, cu aplicarea tarifelor standard de roaming (inclusiv a tarifelor de roaming reglementate in S.E.E.), de la momentul dezactivarii ofertei alternative.

1.2.2. Servicii cu Valoare Aduagata oferite de Vodafone si /sau partenerii sai reprezinta servicii suplimentare serviciilor de baza (ex. e-mail, mesagerie vocala, portal, SMS) si ofera acces la informatii si /sau servicii de divertisment sau de alta natura. Aceste Servicii au tarife speciale, iar beneficiile incluse in ofertele aflate pe contul Clientului nu pot fi consumate pentru astfel de Servicii cu Valoare Aduagata.

1.2.3 Accesul la servicii de voce si SMS internationale. In cazul in care oferta activa pe contul Clientului ofera acces la beneficii internationale (minute, SMS), acestea se pot utiliza catre anumite destinatii specifice, cu exceptia anumitor prefixe tarificate cu tarifele standard internationale. Prefixele internationale tarificate la tarife standard (neincluse in oferte) sunt mentionate in Anexa 1, parte integranta din prezentul document. Tarifele pentru destinatii internationale sunt disponibile gratuit pe www.vodafone.ro/international-prepay

1.2.3.4 Beneficiile incluse in planul tarifar nu se raporteaza de la o luna de facturare la alta. Pentru asigurarea transparentei facturarii, clientul are posibilitatea de a-si monitoriza consumul prin apelarea serviciului Cost Control *123# si in contul de client My Vodafone.

1.3 Perioada de valabilitate si perioada de gratie

1.3.1 Valabilitatea creditului este data de valoarea de reincarcare. Se pot face reincarcari intre 3 Euro credit si 200 Euro credit, fiecare dintre acestea avand o perioada de valabilitate distincta. Ofertele cu beneficii incluse au o perioada specifica de valabilitate (7 zile, 14 zile, 28 zile, 30 zile, 35 zile, 42 zile, o luna calendaristica) in functie de tipul ofertei activate, perioada in care se pot utiliza beneficiile Ofertei. Valabilitatea fiecarei valori de reincarcare si a Ofertelor cu beneficii incluse sunt disponibile pe www.vodafone.ro in sectiunea Servicii si Tarife.

1.3.2 Perioada de gratie (atat pentru Planul Tarifar Simplu cat si pentru Ofertele cu beneficii incluse) se calculeaza de la data expirarii perioadei de valabilitate si este de 90 zile incepand din 17 octombrie 2023 (cu exceptia reincarcarilor de 1-3 Euro credit care nu ofera perioada de gratie).

In perioada de gratie poti doar sa primesti apeluri/sms, doar pe teritoriul Romaniei, fara a putea initia apeluri/sms in retelele fixe si mobile nationale.

Numerele apelabile in perioada de gratie sau in cea de suspendare a Cartelei sunt urmatoarele: *144#, *100# sau 444 pentru reincarcarea Cartelei; *123#, *100# pentru informatii despre credit sau valabilitate; *120#, *100# pentru cumparare de credit sau valabilitate; 112 pentru apeluri de urgenta (numar international).

1.4 Activarea Cartelei Vodafone cu credit initial se realizeaza automat in momentul introducerii in telefon a Cartelei SIM. Cartela fara credit initial se activeaza prin incarcarea cu minimum 3 euro credit, in primele 7 zile de la introducerea acesteia in terminal. In functie de valoarea creditului incarcat (prima incarcare a Cartelei), se activeaza automat cea mai avantajoasa oferta cu beneficii incluse dintre ofertele mentionate in Anexa 2 – Oferte precizate Vodafone, parte integranta a acestor Termeni. Prin aceasta, Clientul beneficiaza, de la inceput, de servicii la tarife mai avantajoase, fiind astfel preintampinata

plata tarifelor standard pentru serviciile consumate. Daca nu doreste Oferta activata si inainte de a consuma din beneficiile cuprinse in oferta, Clientul poate solicita returnarea creditului aferent acestei oferte prin apel gratuit la numarul *222. In cazul in care Clientul se afla la a doua reincarcare sau mai mult si nu doreste sa pastreze oferta deja activa pe cont, inainte de a consuma din beneficiile cuprinse in oferta deja activa, Clientul poate solicita returnarea creditului aferent acestei oferte prin SMS gratuit cu textul CREDIT la numarul 579. Prin activarea Cartelei, Clientul are acces la numarul unic pentru apeluri de urgenta 112 gratuit atat national cat si in roaming, in Spatiul Economic European. Apelul catre 112 implica si transmiterea informatiilor de localizare a apelantului. Achizitia unei cartele preplatite in vederea portarii in retea Vodafone se poate face doar cu achizitionarea concomitenta a unei valori de reincarcare de minimum 5 Euro credit.

1.5 Numarul de telefon asociat Cartelei Vodafone

Clientului ii este alocat un numar de telefon (cu exceptia cazului in care Clientul face o cerere de portare in retea Vodafone, din retea altui operator). Acest numar poate fi schimbat de Vodafone, pe baza unei notificari prealabile, in cazuri cu totul exceptionale, de exemplu, din ratiuni impuse de autoritatile competente si/sau de functionarea serviciului Vodafone, suspiciuni de fraudă, s.a. Modificarea numarului de telefon alocat unui Client nu ii confera acestuia dreptul la despagubiri. Numarul de telefon alocat unui Client nu poate fi transferat in niciun fel catre alta persoana. Orice astfel de operatiune reprezinta o fraudă, Vodafone avand dreptul de a retrage numarul respectiv de telefon si de a restrictiona accesul la serviciile Vodafone, cu notificarea prealabila a Clientului.

1.6 Pierderea Cartelei SIM

Clientul este obligat sa informeze Vodafone despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei. Pana la momentul restrictionarii accesului la serviciile Cartelei, Clientul este responsabil pentru toate evenimentele si costurile asociate acestora.

2. Metode de reincarcare

2.1 **Reincarcarea** reprezinta plata in avans a unei valori de credit, in limitele careia Clientul poate beneficia de Serviciile preplatite Vodafone. Reincarcarea se realizeaza prin alimentarea / realimentarea creditului folosind oricare dintre urmatoarele modalitati de reincarcare disponibile atat in tara, cat si in afara ei: (a) de pe un numar de abonament Vodafone cu plata la factura (reincarcarea poate avea loc imediat, saptamanal, lunar sau la o data programata). In caz de neplata (chiar partiala) a facturii ce contine creditul primit de Client sau respectivul abonat a fost suspendat /deconectat / urmeaza sa fie deconectat pentru neplata sau utilizarea serviciilor in mod abuziv, creditul transferat de pe numarul de abonament Vodafone poate fi retras; (b) cu cod de reincarcare prin apel la *144# sau *100#, ramura "Contul meu"; (c) din contul MyVodafone online (www.myvodafone.ro sau din aplicatia MyVodafone); (d) online (www.vodafone.ro/reincarcare); (e) cu card de debit sau credit, comision 0 lei.

2.1 Transfer credit

Cu serviciul "Transfera credit", Clientul poate oferi credit oricarui alt Client al Cartelei Vodafone sau Vodafone Avantaj. In functie de creditul disponibil, sumele care pot fi transferate sunt 1€ credit, 3€ credit sau 6€ credit. Transferul de credit se face prin apel gratuit la *120#, ramura "Transfera credit". Dupa efectuarea transferului, atat Clientul care transfera credit, cat si Clientul in contul caruia s-a facut transferul vor primi cate un mesaj de confirmare. Contul catre care s-a facut transferul primeste o perioada de valabilitate corespunzatoare valorii transferate: (a) pentru 1€ credit, primeste 5 zile valabilitate; (b) pentru 3€ credit primeste 10 zile valabilitate; (c) pentru 6€ credit primeste 20 zile valabilitate. Intr-o luna, Clientul poate efectua maxim 4 transferuri de credit din contul lui. Din contul care primeste credit nu se va putea efectua transfer de credit pentru o perioada de 30 de zile. Accesul la serviciu este disponibil pentru Clientii cu minim 30 de zile vechime in retea si care au reincarcat minim 6€ credit de la activare. Ulterior, acestia pot folosi serviciul daca sunt in perioada de valabilitate si daca au credit mai mare de 1,5€ credit.

2.2 **Serviciul "Oferta in Avans"** este oferit clientilor noi si existenti care au avut pe cont cel putin doua reinnoiri consecutive ale ofertei. Dupa activarea acestui Serviciu, prin SMS gratuit cu textul DA la numarul 366, oferta de pe cont se va reinnoi si in cazul in care nu exista suficient credit pe cont, prin transmiterea de eurocredit in avans de catre Vodafone, pentru reactivarea ofertei existente pe cont. Clientul trebuie sa restituie contravaloarea totala a creditului transmis de Vodafone, prin realizarea unei reincarcari in maxim 7 zile calendaristice. Fiecare zi de intarziere pana la reincarcare se va scadea din valabilitatea Ofertei, fara a putea fi folosite beneficiile ramase. Pentru completarea necesarului de credit, Vodafone va transmite Clientului valori intregi de euro credit (de ex, daca un client are nevoie de 0,70 euro credit, acesta va primi in completare 1 euro credit si va ramane cu 0,3 euro credit in cont). Dupa prima activare, serviciul este

recurent si se poate dezactiva oricand prin SMS gratuit cu textul STOP la 366. Serviciul "Oferta in avans" este gratuit: clientul trebuie sa restituie exact suma primita de la Vodafone pentru reinnoirea in avans a ofertei. In cazul in care clientul nu returneaza in 90 de zile creditul pe care l-a primit in avans pentru reinnoirea ofertei, accesul la serviciul Oferta in avans va fi restrictionat pentru o perioada de 180 de zile. Incepand cu data 27.04.2021, in cazul in care clientul este inscris in serviciul "Oferta in avans" va putea folosi internetul mobil doar atunci cand are o oferta activa pe cont si beneficii de internet mobil disponibile. Aceasta regula se aplica si pentru calatoriile in strainatate, clientul putand sa foloseasca internetul mobil in roaming doar daca are o oferta cu beneficii in roaming.

3. Suspendarea si deconectarea serviciilor Vodafone

Vodafone poate suspenda sau deconecta serviciile prestate, cu notificare prealabila prin SMS, din urmatoarele motive imputabile Clientului:

- (1) utilizarea in reseaua Vodafone de echipamente terminale neautorizate de catre Autoritatea de Reglementare;
- (2) utilizarea abuziva sau frauduloasa a serviciilor Vodafone;
- (3) incalcarea oricarei alte obligatii din prezentul document;
- (4) daca, timp de 3 luni consecutive, Clientul nu se primește sau nu initiaza niciun apel taxabil, iar pe Cartela SIM nu exista credit;
- (5) perioada de gratie a Cartelei a expirat.

Vodafone are dreptul de a suspenda serviciile sau de a le deconecta permanent la nivel de CNP Client, pentru toate cartelele SIM si serviciile prestate, chiar daca respectiva incalcare a intervenit doar pentru o singura cartela SIM sau pentru un singur serviciu prestat.

Efectele suspendarii /deconectarii serviciilor: Clientul nu mai are acces la serviciile Vodafone de pe SIM-urile suspendate /deconectate (nu mai poate sa primeasca ori sa initieze apeluri, SMS-uri, sesiuni de date), pierde beneficiile Ofertei de pe cont si valabilitatea sa, bonusurile sau alte beneficii acordate de Vodafone, pierde creditul aflat pe Cartela SIM odata cu expirarea perioadei de gratie, precum si dreptul de a folosi numarul de telefon alocat (cu respectarea perioadei de carantina de 60 de zile).

4. Raspunderea Partilor

4.1. Raspunderea Vodafone

Vodafone ofera servicii de comunicatii la nivelul de calitate stabilit de Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM). Vodafone nu garanteaza furnizarea serviciilor prin intermediul unor cartele SIM Vodafone achizitionate din punctele de vanzare neautorizate.

Vodafone nu este raspunzatoare fata de Client sau terte persoane pentru nicio dauna, pierdere de profit, beneficii nerealizate, pierderea unor ocazii de afaceri sau alte pierderi suferite, rezultate direct sau indirect din folosirea necorespunzatoare a serviciilor si echipamentelor de comunicatii, nefunctionarea serviciului din motive de ordin tehnic si/sau din actiunea unor terti.

Clientul are dreptul de a solicita despagubiri / remedii conform Procedurii de solutionare a reclamatilor (art. 14 din acest document) precum si art. 5.4 "Remedii", in urmatoarele situatii:

- nerespectarea de catre Vodafone a termenului de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de voce si date (24 ore de la data primirii unei reclamatii, cu exceptia situatiilor neimputabile Vodafone care pot duce la prelungirea acestuia, ca de ex: conditii meteo, restrictionarea accesului la echipamente, cazuri de forta majora),
- nerespectarea termenului de acces la serviciile Vodafone (24 ore de la data activarii cartelei),
- nerespectarea termenului de solutionare a reclamatilor stabilit in cadrul Procedurii de solutionare a reclamatilor utilizatorilor finali sau imposibilitatii de furnizare a serviciilor;
- nerespectarea vitezei maxime estimate si promovate pentru serviciul de acces la internet mobil accesat in baza unei Oferte – detalii pentru aceasta situatie precum si modul de calcul al despagubirilor/ remediilor acordate in art. 5.1. – 5.5.
- in cazul in care Vodafone nu reactioneaza corespunzator la un incident de securitate, o amenintare sau o vulnerabilitate;

In cazul nerespectarii termenului de activare a serviciilor sau a termenului de solutionare a reclamatilor, despagubirile acordate se calculeaza proportional cu numarul de zile cu care s-a depasit termenul asumat in contract si cu valoarea ofertei active pe contul clientului.

Despagubirile acordate in cazul imposibilitatii de utilizare a serviciilor Vodafone din cauza unor defectiuni in sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone se calculeaza proportional cu pretul ofertei active pe cont, durata de valabilitate a acesteia si perioada in care Clientul nu a beneficiat de servicii.

In cazul in care Vodafone nu reactioneaza corespunzator la un incident de securitate, o amenintare sau o vulnerabilitate, despagubirile acordate se calculeaza proportional cu pretul ofertei active pe cont si perioada in care s-a constatat reactia necorespunzatoare la un incident de securitate, o amenintare sau o vulnerabilitate.

Despagubirile pot fi solicitate in termen de 30 de zile calculat de la: a) data solutionarii deranjamentului / nefunctionalitatii serviciului; b) data expirarii termenului de raspuns la reclamatie / sesizare; c) constatarii unei diferente semnificative / permanente sau repetate intre viteza mentionata in contract si cea masurata de client conform art. 5.2 – 5.3 din prezentul Contract d) data constatarii reactiei necorespunzatoare la un incident de securitate, o amenintare sau o vulnerabilitate;

Cu exceptia celor prevazute mai sus, Vodafone nu raspunde pentru daune, oricare ar fi acestea, a caror existenta Clientul o considera cauzata de nefunctionarea Serviciilor Vodafone.

4.2. Raspunderea clientului

In momentul in care Clientul achizitioneaza Cartela Vodafone, isi exprima acordul cu privire la utilizarea Serviciilor preplatite Vodafone in conformitate cu prezentul document. Totodata, Clientul intelege ca este singurul responsabil pentru pastrarea confidentialitatii datelor privind accesul la serviciul preplatit Cartela Vodafone.

Clientul este raspunzator pentru utilizarea serviciilor cu buna credinta, in conditiile unor practici loiale, pentru nevoile sale proprii, in calitate de utilizator final. Clientul este raspunzator pentru utilizarea abuziva si /sau frauduloasa a serviciilor preplatite Vodafone, consecintele unei astfel de utilizari fiind cele prevazute la art. 11.4 – 11.6 din acest document. Additional, Clientul poate raspunde penal pentru fapte sale, conform legislatiei in vigoare.

Ținând cont de specificul serviciilor preplatite, Clientul intelege ca singurul mod prin care Vodafone poate transmite notificari sau informari cu privire la utilizarea serviciilor preplatite, termenii si conditiile cartelei, modificarile legislative, schimbari ale ofertelor sau tarifelor este prin intermediul SMS-ului si al site-ului Vodafone www.vodafone.ro. Astfel, Clientul este raspunzator cu citirea acestor informari / notificari transmise de Vodafone, accesarea link-urilor transmise prin intermediul SMS-urilor de informare si solicitarea unor detalii suplimentare prin contactarea serviciului gratuit de Relatii cu Clienti sau in magazine, in cazul in care sunt necesare detalii suplimentare referitoare la informarile transmise. Vodafone nu poate fi tinut raspunzator pentru situatiile in care aceste informari nu sunt primite sau accesate de catre Client, pentru cauze care nu vizeaza culpa Vodafone, incluzand dar fara a se limita la: ignorarea mesajelor SMS, lipsa spatiului de stocare in terminal sau alte cauze legate de echipamentul terminal utilizat, neconectarea SIM-ului la retea pentru o durata lunga de timp.

5. Nivelurile de calitate pentru serviciile Vodafone

5.1. Traficul in Reteaua Vodafone este monitorizat zilnic, la nivel orar, pe toate nodurile importante de Retea, respectiv circuitele de interconectare ale acestora, in baza standardelor de calitate stabilite pentru fiecare serviciu in parte. Dimensionarea traficului se face pe baza formulelor specifice de trafic, asigurand ca la ore de trafic maxim probabilitatea de a nu trata un apel sa fie sub 2%, atat pentru apelurile de voce in interiorul retelei, cat si cu partenerii de interconectare. Potrivit licentelor de utilizare a frecventelor radioelectrice, Vodafone asigura urmatoarele standarde de calitate la nivel de retea:

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

La nivel de utilizator final, nu se ofera niveluri minime pentru parametrii de calitate specifici pentru serviciile de comunicatii electronice destinate publicului, cu exceptia serviciilor de acces la internet.

5.2. Viteza maxima estimata si promovata pentru serviciul de internet mobil

5.2.1. Definitii:

Viteza maxima estimata este viteza maxima estimata de transfer al datelor reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in conditii reale. Aceasta viteza este specificata separat, pe tip de tehnologii de

retea. Viteza promovata de transfer al datelor reprezinta rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizeaza in informarile cu scop comercial, respectiv in promovarea ofertelor comerciale.

Viteza mentionata in contractul dumneavoastra reprezinta viteza maxima estimata si promovata pentru serviciul de acces la internet mobil si se diferentiaza pe tip de tehnologie, conform hartii de acoperire a retelei Vodafone, disponibila la adresa <https://www.vodafone.ro/acoperire/>. Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie au urmatoarele valori:

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

In cazul in care oferta Clientului prevede in mod specific o viteza mai mare sau mai mica aferenta unei anumite tehnologii, viteza mentionata in Oferta se considera viteza maxima estimata si promovata, prevaland fata de cea mentionata in tabelul de mai sus. Vodafone nu garanteaza o viteza minima a traficului de date generat prin retele mobile.

5.2.2. Metodologia de determinare a vitezei maxime estimate de transfer al datelor:

Valoarea vitezei maxime estimate aferente fiecarei tehnologii in parte a fost determinata in urma unei campanii de masuratori desfasurate pe intreg teritoriul tarii, in conditii reale de utilizare a serviciului de internet mobil, respectand prevederile de la pct.5.3.

5.2.3. Factori care influenteaza atingerea vitezelor maxime estimate

Vitezele maxime estimate pot fi afectate de mai multi factori, precum:

- perturbari ale semnalelor radio electrice cauzate de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (cladiri, poduri, tuneluri, constructii metalice, geografia solului, peretii cladirii in care se efectueaza masuratorile etc.);
- lucrari temporare de mentenanta, dezvoltare, modificare sau extindere a retelelor de telecomunicatii;
- utilizarea unui terminal care nu are specificatii tehnice care sa ii permita sa atinga viteza maxima estimata conform capabilitatilor tehnice ale retelei (spre exemplu, procesor cu performante slabe, memorie insuficienta etc.);
- utilizarea unor servere proxy sau aplicatii VPN pe durata efectuarii testelor;
- utilizarea programelor antivirus;
- limitari datorate sistemului de operare - anumite erori ale sistemului de operare al terminalului mobil cu care sunt efectuate masuratorile pot afecta viteza de transfer si pot determina obtinerea unor rezultate eronate; testele trebuie efectuate de pe terminale mobile cu sisteme de operare actualizate la zi;
- versiunea browser-ului utilizat - ultimele versiuni de browser-e contin optiuni dedicate pentru facilitarea unor viteze de transfer cat mai bune (de ex. suportul pentru un numar de thread-uri care ruleaza in paralel pentru transferul de date);
- spectrul si tehnologiile radio disponibile in zona in care se realizeaza masuratorile;
- nivelul de putere a semnalului si nivelul de calitate a semnalului;
- disponibilitatea resurselor celulei in momentul realizarii masuratorilor;
- intervalele orare in care se realizeaza masuratorile (in timpul sau in afara orelor de varf);
- existenta unui trafic pe fundal/in paralel in timpul efectuarii masuratorilor;
- existenta unor aplicatii care ruleaza in background.

Aplicatia Netograf dedicata terminalelor mobile detecteaza si afiseaza o serie de factori ce ar fi putut afecta o masuratoare, in urmatoarele conditii:

- exista mai putin de 200 Mbytes memorie RAM libera;
- gradul de incarcare a bateriei este sub 20%;
- traficul de fundal depaseste 1% din viteza masurata;
- daca nivelul semnalului radio este sub o anumita valoare: o in cazul 4G: nivel de putere al semnalului (RSRP) ≤ -95 dBm si un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) ≤ -10
o in cazul 3G: un nivel de putere al semnalului (RSSI) ≤ -85 dBm

5.3. Procedura de masurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet mobil

A. Conditii referitoare la terminal:

- toate masuratorile trebuie realizate cu aceeasi cartela SIM si acelasi terminal;
- terminalul trebuie sa aiba software-ul actualizat la ultima versiune disponibila pentru respectivul terminal;
- terminalul trebuie sa aiba specificatii tehnice ce ii permit sa atinga viteza maxima estimata conform capabilitatilor tehnice ale retelei:
 - Cerinte minime pentru tehnologia 3G: procesor minim Quad Core la minim 1.2 GHz, memorie interna minim 1GB RAM, sistem de operare: Android 7.0 sau mai nou, iOS11 sau mai nou; HSDSCH Physical Layer Category:24 / EDCH Physical Layer Category:6; suport pentru benzile 3G UMTS B1 si B8
 - Cerinte minime pentru tehnologia 4G: procesor minim Hexa Core minim 1.7 GHz, memorie interna minim 4GB RAM, sistem de operare Android 9.0 sau mai nou / iOS13 sau mai nou; UE CategoryDL:11/UE CategoryUL:5; suport pentru benzile 4G LTE: B1/B3/B20/B7/B8/B38; suport pentru DL Carrier Aggregation (CA) in combinatia de benzi B1/B3/B20
 - Cerinte minime pentru tehnologia 5G: specificatiile de la 4G la care se modifica/adauga: procesor minim Octa Core minim 1.8 GHz, memorie interna minim 6GB RAM, sistem de operare Android 9.0 sau mai nou; suport pentru banda 5G NR : N78; suport pentru LTE+NR Dual Connectivity operation folosind benzile B3/B20 (LTE) si N78 (NR)

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

- este necesara dezactivarea optiunii de partajare a conexiunii la Internet (Mobile Hotspot/Mobile Tethering);
- este necesara inchiderea tuturor programelor sau aplicatiilor care genereaza trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.).

B. Toate masuratorile trebuie efectuate in urmatoarele conditii:

- in zone in care tehnologia aferenta vitezei masurate este disponibila;
- evitand spatiile aglomerate (spre exemplu competitii sportive, manifestatii, concerte etc.);
- in momente in care nu sunt conditii meteorologice nefavorabile (spre exemplu: vant puternic, furtuna, ninsoare etc.);
- indicatorul grafic al puterii de semnal, afisat pe ecranul terminalului in mod obisnuit, sa indice valoarea maxima.

Pasii pe care trebuie sa ii urmeze un utilizator care doreste masurarea vitezelor pentru serviciul de acces la internet mobil:

1. Sa descarce aplicatia Netograf din magazinul Google Play (Android) sau magazinul App Store (IOS);
2. Sa detina sau sa isi creeze cont pe Netograf;
3. Sa fie conectat/autentificat pe contul Netograf in momentul realizarii masuratorilor;
4. Sa realizeze masuratorile tinand cont de toate conditiile descrise mai sus (pct. 5.3. lit. A si B);
5. Sa efectueze masuratori cel putin **5 zile** (dintre care, cel putin o zi de weekend) in decursul a maximum **30 zile** consecutive, efectuand minimum 6 masuratori pe zi, dintre care cel putin o masuratoare din fiecare zi in intervalul orar 23:00-07:00. Masuratorile trebuie efectuate la intervale de minimum o ora distanta intre ele. Se considera o **diferenta importanta, permanenta** sau **care se repeta la intervale regulate** cazul in care cel putin jumatate dintre masuratorile efectuate sunt sub valorile din tabel:

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

5.4. Remedii

In cazul constatarii unor diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate, consumatorul are dreptul la remedii.

Printre cerintele pe care trebuie sa le indeplineasca un consumator pentru a inregistra o sesizare valida si pentru a putea solicita remedii in cazul in care constata diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate sunt:

- Efectuarea tuturor masuratorilor respectand procedura descrisa la pct. 5.3.;
- Inregistrarea sesizarii in termen de maximum 30 de zile de la data ultimei masuratori, in format electronic la adresa de email persoane.fizice_ro@vodafone.com, pe pagina de web www.vodafone.ro sau in format fizic catre Departamentul de Relatii cu Clientii al Vodafone Romania, Globalworth Tower, strada Barbu Vacarescu nr. 201, sector 2, 020276 Bucuresti
- Transmiterea urmatoarelor documente anexate sesizarii:

- ✓ export-ul masuratorilor efectuate in intervalul reclamat, descarcat din contul de utilizator Netograf in format csv sau pdf;
- ✓ capturi de ecran care sa arate ca indicatorul grafic al puterii de semnal, afisat pe ecranul terminalului in mod obisnuit, indica valoarea maxima;
- ✓ capturi de ecran care sa arate specificatiile terminalului;
- ✓ datele de identificare ale reclamantului;
- ✓ viteza de transfer reclamata, conform tehnologiei in care s-au facut masuratorile

Remediile se acorda dupa confirmarea de catre Vodafone a validitatii cererii inaintate de Client si se calculeaza proportional cu valoarea Ofertei active pe contul Clientului pentru furnizarea serviciului de acces la internet mobil si durata pe care s-au manifestat diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate si vor fi acordate prin creditarea contului Clientului cu valoarea despagubirii.

Remediile vor fi raportate la serviciul furnizat prin intermediul cartelei SIM de pe care s-au efectuat masuratorile conform procedurii descrise la pct. 5.3.

5.5. Neindeplinirea uneia / mai multor conditii mentionate la punctul 5.3. in momentul utilizarii serviciului de acces la internet mobil poate duce la:

- cresterea timpului de incarcare / descarcare a fisierelor de date;
- cresterea timpului de incarcare a paginilor web;
- imposibilitatea accesarii anumitor continuturi, aplicatii sau servicii pentru care este necesar un nivel de calitate specific.

6. Termenul de remediere a deranjamentelor

In cazul in care Serviciile Vodafone nu vor putea fi folosite din cauza unor defectiuni in sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone, Clientul poate solicita despagubiri in conformitate cu dispozitiile art. 4 de mai sus.

Termenul de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de date si voce in spatiu deschis (outdoor) este de cel mult 24 de ore de la data primirii reclamatiei, cu exceptia situatiilor care nu sunt sub controlul Vodafone, dar nelimitat la:

- Probleme de alimentare cu energie a site-urilor datorate avariilor in retelele furnizorilor de energie;
- Probleme privind accesul la site-uri, cum ar fi restrictiile impuse de proprietarii locatiilor unde sunt amplasate echipamentele de comunicatii sau probleme cauzate de conditiile meteorologice.

7. Gestionarea traficului

7.1. Procedura de gestionare a traficului

Prin intermediul serviciilor de date Vodafone, Clientii au dreptul de a accesa si distribui informatii si continut, de a utiliza aplicatii si servicii compatibile cu terminalele utilizate de acestia.

Prevederile de mai sus nu limiteaza dreptul Vodafone de a aplica masuri rezonabile de gestionare a traficului. Acestea reprezinta o serie de proceduri tehnice intreprinse pentru a gestiona traficul in Retea si pentru a imbunatati experienta Clientului.

Obiectivul gestionarii rezonabile a traficului contribuie la o utilizare eficienta a resurselor Retelei Vodafone, precum si la o optimizare a calitatii globale de transmitere a datelor care sa raspunda cu cerintele de calitate tehnica.

Masurile rezonabile de gestionare a traficului sunt nediscriminatorii si proportionale si nu se bazeaza pe consideratii de ordin comercial. Orice diferentiere in aplicarea masurilor de gestionare a traficului se bazeaza pe cerinte obiective de ordin tehnic (de exemplu, timpul de latenta, variatia intarzierii de transfer a pachetelor de date, pierderea pachetelor de date si largimea de banda). Ca masura rezonabila, Vodafone are dreptul, de asemenea, de a aplica tehnici de compresie a datelor care reduc dimensiunea unui fisier de date fara vreo modificare a continutului, ceea ce permite o utilizare mai eficienta a resurselor limitate si este in interesul Clientilor (acela de a reduce volumul de date, de a spori viteza si de a imbunatati experienta de utilizare a continuturilor, a aplicatiilor sau a serviciilor de date).

Gestionarea rezonabila a traficului nu implica tehnici care sa monitorizeze continutul specific al traficului de date.

7.2. Exceptii justificate

Conform legislatiei in vigoare, Vodafone are dreptul de a aplica masuri care exced caracterului rezonabil de gestionare a traficului, in urmatoarele scopuri:

- a) in vederea respectarii dreptului Uniunii Europene, a legislatiei nationale, a hotararilor judecatoresti sau a deciziilor emise de autoritatile competente
- b) pentru a mentine integritatea si securitatea retelei si a serviciilor Vodafone, precum si ale echipamentelor terminale ale Clientilor (de exemplu, in ceea ce priveste prevenirea atacurilor cibernetice prin difuzarea de

programe informatice ostile sau furtul de identitate al utilizatorilor finali prin intermediul programelor-spion (spyware)

- c) pentru a dimensiona corespunzator rețeaua prin utilizarea informațiilor legate de tipul de trafic la nivel de volume totale (per tip de trafic /aplicatie /tip serviciu preplatit sau pe baza de abonament)
- d) pentru a evita congestiunea iminentă a rețelei și a atenua efectele acesteia (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

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:

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

7.4. Efectele depășirii volumului de date inclus în oferta

În cazul depășirii volumului de date inclus în oferta activă pe cont, se aplică fie reducerea automată a vitezei de trafic, fie tariful suplimentar în funcție de caracteristicile ofertei. Reducerea vitezei de trafic poate influența serviciul de acces la internet în următoarele moduri:

- 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.

De exemplu, în situația în care viteza se reduce la valoarea de 128kbps (descărcare)/64kbps (încărcare), serviciul de acces la internet poate fi influențat după cum urmează:

- accesarea aplicațiilor de tip audio streaming poate înregistra întreruperi;
- în cazul încărcării paginilor de internet cu un conținut mediu de informație, a trimiterii e-mailurilor cu atașamente mari, a mesajelor instant care conțin fișiere audio/video, etc, se vor înregistra întârzieri în livrarea informației de la câteva secunde până la câteva minute, în funcție de dimensiunea acestora;

aplicațiile de tip video streaming nu vor putea fi accesate

7.5. Serviciile specializate

Serviciul de acces la internet este necesar pentru accesul la anumite aplicații/ servicii suplimentare de date ca de exemplu: VoLTE, video on demand, streaming etc. Buna funcționare a acestor aplicații/ servicii suplimentare de date depinde de tipul de tehnologie accesată de Client (2G/3G/4G), 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 acces la internet pot afecta calitatea serviciilor de acces la internet (inclusiv prin întreruperea sesiunii de date).

8. Tarifele standard la Cartela Vodafone

8.1. Planul Tarifar Simplu:

Tarifele standard pentru Planul Tarifar Simplu se aplică:

- a) în țară, atunci când folosești Cartela Vodafone fără a avea o Ofertă activă cu beneficii incluse sau când ai consumat beneficiile incluse în Ofertă.
- b) în Roaming, în Spațiul Economic European, atunci când nu ai activă nicio Ofertă pe cont sau atunci când ai o ofertă cu roaming și ai terminat beneficiile incluse.

Tarifele sunt urmatoarele:

- 0,18 Eurocredit/minut pentru apeluri initiate catre retele nationale sau apeluri din Roaming S.E.E catre tari din S.E.E.;
- 0,05 Eurocredit/SMS national sau SMS din Roaming S.E.E. catre tari din S.E.E.;
- 0,20 Eurocredit/MB pentru traficul de Internet;
- 0,19 Eurocredit/minut catre retele fixe si mobile din Spatiul Economic European (S.E.E.);
- 0.40 Eurocredit/minut catre alte retele fixe din Europa, exceptand S.E.E.;
- 0.50 Eurocredit/minut catre alte retele mobile din Europa, exceptand S.E.E., sau catre orice retea din SUA si Canada;
- 0,80 Eurocredit/minut catre alte retele internationale;
- 0,06 Eurocredit/SMS international catre Spatiul Economic European;
- 0,12 Eurocredit/SMS international catre alte destinatii din Europa, exceptand Spatiul Economic European.

Tarifele sunt exprimate in Euro credit. TVA-ul este achitat in momentul achizitionarii Cartelei SIM sau la achizitionarea unei reincarcari, indiferent de modalitatea prin care se face reincarcarea.

Plata sumelor prevazute in prezentul document care sunt exprimate in Euro se va efectua de catre Client in lei la cursul de vanzare standard EUR/RON practicat de ING Bank pentru persoane fizice (actualizat saptamanal, la sfarsitul fiecărei zi de joi, valabil pentru ziua de vineri anterioara saptamanii in care se efectueaza tranzactia), la care se adauga un procent de 7%.

Ca exceptie, pentru reincarcarile platite pe factura de Servicii postpaid, cursul aplicabil este cel din a doua zi lucratoare anterioara datei emiterii facturii.

Cursul de vanzare EUR/RON rezultat este publicat zilnic pe site-ul Vodafone, este disponibil in magazinele din rețeaua de distributie a Vodafone si la Serviciul de Relatii cu Clientii *222.

Vodafone isi rezerva dreptul de a aplica un curs diferit de cel prevazut mai sus in legatura cu operatiunile efectuate de Client mentionate anterior, cu conditia ca intotdeauna aceasta operatiune sa fie in beneficiul Clientului.

Pentru evitarea oricaror neintelegeri, in cazul achizitiilor sau reincarcarilor, precum si in cazul oricaror altor operatiuni care presupun plati efectuate de Client in magazinele partenerilor Vodafone sau pe pagina de internet a acestora, plata se va efectua de Client in lei la cursul de schimb EUR/RON stabilit de partenerul respectiv al Vodafone, in cazul bunurilor /serviciilor Vodafone pe care partenerul le revinde /presteaza in nume propriu.

Convorbirile se vor taxa conform tarifelor pentru Cartela Vodafone in vigoare la data efectuării acestora, valoarea lor fiind scazuta din creditul existent pe Cartela. Dupa terminarea beneficiilor incluse in oferta, se vor aplica tarifele standard. Despre valoarea tarifelor si bonusurile in vigoare Clientul este informat la cumparare in locatiile Vodafone, pe www.vodafone.ro si prin apel la *222 sau 0372022222, Departamentul de Relatii cu Clientii.

Minut in retea reprezinta un apel realizat catre numerele de mobil si fix din rețeaua Vodafone. **Minut national** reprezinta un apel realizat catre orice rețea nationala, rețea fixa sau mobila nationala, inclusiv Vodafone. **Minut international** reprezinta un apel realizat catre rețele mobile sau fixe din afara Romaniei.

SMS / MMS in retea reprezinta un SMS / MMS realizat catre numerele de mobil din rețeaua Vodafone. **SMS / MMS national** reprezinta un SMS / MMS realizat catre orice rețea mobila nationala, inclusiv Vodafone. **SMS / MMS international** reprezinta un SMS / MMS realizat catre rețele mobile din afara Romaniei.

8.2 Tarife pentru servicii conexe

- detaliere apeluri: poate fi accesata gratuit prin intermediul My Vodafone (www.myvodafone.ro) sau tarifyata la costul de 1 euro in magazinele Vodafone (valoare cu TVA inclus).

- schimbarea cartelei SIM cu acelasi Numar de telefon se tarifeaza cu 3,96 Euro (valoare cu TVA inclus)

9. Cum se tarifeaza apelurile si SMS-urile?

Apelurile nationale, Internationale si in Roaming in Spatiul Economic European se taxeaza la secunda, dupa primul minut, care se tarifeaza prin rotunjire la minut.

Apelurile primite sau initiate in Roaming, in afara Spatiului Economic European se tarifeaza prin rotunjire la minut.

Timpul de conversatie incepe cu semnalul de raspuns si se incheie cu primul semnal de eliberare a liniei generat fie de cel care a initiat apelul, fie de cel care l-a primit.

SMS-ul se tarifeaza la transmiterea sa, indiferent daca a fost sau nu receptionat de destinatar. Un SMS contine un numar de maxim 160 de caractere latine; daca mesajul contine caractere speciale (de exemplu, diacritice, hieroglife) va fi

fragmentat, putand avea maxim 70 de caractere, iar tarifarea se va face distinct pentru fiecare SMS. Mesajele multimedia (MMS) permit trimiterea si primirea mesajelor de pana la 300 kb (imagini si fisiere audio).

Traficul de date se tarifeaza la deschiderea unei sesiuni de date, unitatea minima de taxare fiind: pentru traficul de date national si traficul de date realizat in Roaming Zona 2, 3, 4 si 5: 10kb; pentru traficul de date realizat in Roaming Zona 1: 1 Kb.

Apelurile si SMS-urile catre numere scurte de interes general la nivel local/national de forma 0219xxx, 02xy9xy (ex.: numere de taxi, ora exacta etc.) se consuma din minutele nationale si/sau SMS-urile incluse si/sau extraoptiuni iar apelurile si SMS-urile catre numere cu tarif special, mai mare decat cel aferent apelurilor locale, nationale sau internationale (ex.: jocuri si concursuri) nu se consuma din minutele nationale si/sau SMS-urile incluse in oferta activa pe cont.

Vodafone poate pune la dispozitia Clientului, in baza unei solicitari prelabile scrise, lista detaliata a apelurilor efectuate de acesta pe o perioada maxima de doua luni anterioare lunii in care se face solicitarea. Un astfel de serviciu se tarifeaza cu 1 euro credit.

Prin intermediul My Vodafone (www.myvodafone.ro), Clientul are posibilitatea de a accesa detalierea apelurilor efectuate pe ultimele 3 luni, inasa doar de la momentul inregistrarii contului tau My Vodafone. Aceasta posibilitate nu poate fi acordata retroactiv.

Listarea apelurilor, exceptand informatiile accesibile in contul My Vodafone, se face in magazinele Vodafone si este taxata cu 1 euro, ce va fi retras din creditul disponibil in cont. Din motive de confidentialitate, reprezentantii Vodafone au acces doar la primele 6 cifre din numarul de telefon catre care ai sunat sau ai trimis SMS. Lista va contine numere de formatul 072333xxxx.

10. Modificarea conditiilor, taxelor si tarifelor

Vodafone isi rezerva dreptul de a modifica unilateral Termenii si Conditiiile, inclusiv taxele si tarifele pentru orice serviciu sau oferta, in situatii care depind de evolutia conditiilor de piata, dezvoltari tehnologice, schimbari legislative, schimbari ale parteneriatelor cu tertii sau de situatii cu potential risc financiar ori alte situatii similare care conduc la un dezechilibru economic intre parti. Astfel de modificari se vor realiza cu informarea Clientului inainte de operarea modificarii, conform legislatiei specifice in domeniul comunicatiilor electronice.

Notificarea Clientului se va face prin orice mijloace rezonabile (de ex.: SMS, pagina web, etc). Daca nu sunteti de acord cu tariful sau cu noile conditii modificate, aveti dreptul de a renunta la serviciul in cauza fara nicio obligatie pentru dumneavoastra sau pentru Vodafone. In cazul folosirii Cartelei SIM Vodafone de catre o alta persoana, aceasta accepta prezenta oferta.

Vodafone, de asemenea, isi rezerva dreptul sa aduca modificari taxelor, tarifelor aplicabile unor servicii care nu sunt incluse in oferta aplicabila Clientului (ex. Tarifele pentru serviciile de Roaming nereglementate, pentru serviciile internationale neincluse in oferta, etc), informarea privind modificarea acestora fiind realizata prin intermediul site-ului Vodafone sau prin SMS. In aceste situatii, Clientul nu are drept de despagubire sau incetare a serviciului preplatit Vodafone fara costuri.

11. Utilizarea abuziva sau frauduloasa a serviciilor Vodafone

11.1 Serviciile Vodafone sunt destinate utilizarii in conditiile unor practici loiale, pentru nevoile proprii ale Clientului, in calitatea sa de utilizator final. Este strict interzisa orice actiune sau inactiune a Clientului care are ca scop sau efect: a) incalcarea acestor Termeni si Conditii sau b) prejudicierea Vodafone sau a unui tert sau c) obtinerea de foloase necuvenite (pentru Client sau pentru tertii) ca urmare a folosirii serviciilor Vodafone.

11.2 Abuzul. Recomercializarea serviciilor Vodafone catre tertii furnizori sau utilizarea Serviciilor Vodafone in scopul obtinerii de profit sunt considerate utilizari abuzive ale Serviciilor Vodafone si nu sunt permise in baza prezentilor Termeni si Conditii. Totodata, este interzisa utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Vodafone in alte scopuri decat cele pentru care au fost oferite Clientului (in calitate de utilizator final), respectiv pentru prestarea de activitati comerciale cum ar fi: centru de relatii cu clientii (call center), cercetari de piata sau telemarketing, sau care au drept consecinta o discrepanta majora intre apelurile / SMS-urile primite si cele initiate de catre Client in decursul unei perioade de valabilitate a ofertei active pe cont, transmiterea unui numar mare de mesaje scrise intr-un interval de timp scurt sau transmiterea de SMS/ apeluri catre mai mult de 100 de destinatii (numere de telefon) distincte in decursul unei perioade de valabilitate a ofertei active pe cont, efectuarea de apeluri repetate la serviciul Relatii clienti sau transmiterea in mod repetat de email-uri cu solicitari fara legatura cu serviciile contractate (ex. cu continut jignitor, imoral, agresiv, etc.) sau cu solicitari referitoare la serviciile

contractate care au fost anterior rezolvate. Clientul poate solicita, in baza unui intelegeri comerciale distincte, furnizarea unui serviciu avand ca obiect astfel de operatiuni comerciale, cu aplicarea tarifelor corespunzatoare.

11.3 Frauda. De asemenea, este considerata utilizare frauduloasa si este interzisa utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Vodafone in vederea: intermediarii si /sau transferului de convorbiri telefonice si /sau date in reseaua Vodafone si /sau in alte retele; testarii unor echipamente; intermediarii si /sau transferului de convorbiri telefonice nationale si internationale folosind ca mediu de propagare internetul si nu a sistemului GSM/3G/ LTE si/sau utilizarea unor mijloace sau dispozitive automate in vederea initiarii sau primirii de apeluri / SMS, si/sau generarea unui trafic artificial in alte retele nationale sau internationale si/ sau accesare neautorizata a datelor de trafic sau personale ale altor utilizatori etc.

Totodata, Clientul se obliga sa nu utilizeze conexiunea de internet sau orice alt Serviciu Vodafone in scopuri ilicite/ilegale cum ar fi: **spam** (acest proces presupune expedierea mesajelor nesolicitate, in mod repetitiv, de cele mai multe ori cu caracter comercial, de publicitate pentru produse si servicii), **phishing** (acest proces presupune obtinerea unor date confidentiale folosind tehnici de manipulare a datelor identitatii unei persoane sau a unei institutii), **spoofing** (acest proces presupune modificarea identitatii unui sistem/ numar de telefon/ cartele SIM sau crearea unei identitati suplimentare pentru a imita un dispozitiv/ sistem/ numar de telefon/ cartela SIM intr-o sesiune de comunicatii sau o tranzactie), **flooding** (reprezinta un atac prin inundarea unui sistem/ dispozitiv cu cantitati mari de trafic cu scopul de a crea refuzul de servicii prin cereri incorecte pentru o retea) etc.

Orice incercare de accesare neautorizata a datelor personale ale altui utilizator (incluzand dar fara a se limita la: datele de facturare ale unui utilizator, datele cu caracter personal si datele de trafic, credentialele de utilizator sau parolele asociate contului unui utilizator) sau de modificare a continutului site-ului www.vodafone.ro, sau de obstructionare a functionarii normale a serverului care deservește acest site se considera drept o incercare de utilizare frauduloasa a site-ului si duce la initierea procedurii de cercetare penala impotriva persoanei (persoanelor) vinovate de astfel de fapta.

11.4 Sanctiuni. Incalcarea de catre Client a obligatiilor prevazute in articolul 11 constituie fie o utilizare abuziva sau frauduloasa a Serviciilor Vodafone si atrage raspunderea Clientului, indiferent de numarul de SIM-uri activate. De la data constatarii incalcarii obligatiilor impuse prin prezentul articol sau existentei unei suspiciuni intemeiate privind aceasta incalcare, Vodafone are dreptul de a lua oricare dintre urmatoare masuri:

- a) sa retraga unilateral orice forma de discount/ bonus acordat Clientului;
- b) sa suspende temporar, pe o perioada intre 1 zi si 30 de zile, accesul Clientului la toate serviciile Vodafone activate pe Cartela Vodafone;
- c) sa deconecteze permanent serviciile Vodafone de pe Cartela.

11.5 La data la care se constata de catre Vodafone incalcarea obligatiilor impuse prin prezentul articol 11, Vodafone va notifica prin apel direct sau SMS Clientul cu privire la masura pe care urmeaza sa o aplice.

11.6 In cazul incalcarii obligatiilor prevazute la art. 11.3, Vodafone este indreptatita, de asemenea, la plata unor despagubiri in cuantum de 3.500 euro pentru fiecare situatie intalnita.

12. Telefoanele cumparate de la Vodafone sunt blocate in reseaua Vodafone

Pentru telefoanele blocate in retea, achizitionate intr-un pachet cu Cartela Vodafone (telefon si cartela), deblocarea se efectueaza gratuit.

Telefoanele se deblocheaza prin depunerea unei cereri intr-unul din magazinele Vodafone, alaturi de un document care sa justifice achizitionarea terminalului de la Vodafone Romania (de ex. factura achizitie terminal). Deblocarea terminalului se va efectua in maxim 15 zile lucratoare de la solicitare, daca exista resursele tehnice de deblocare.

Vodafone se supune Codului de conduita pentru stabilirea conditiilor standard de deblocare a terminalelor blocate in retelele de comunicatii mobile din Romania. Detalii privind costurile de deblocare, precum si procedura de deblocare se regasesc la adresa www.vodafone.ro/personal/asistenta/cum-sa-fac/intretinerea-telefonului/service-si-setari-echipamente/service-telefoane-vodafone/index.htm.

13. Confidentialitate si prelucrarea datelor cu caracter personal

13.1 Vodafone asigura, in conditiile legii si ale prezentului Contract, pastrarea confidentialitatii datelor cu caracter personal ale Clientului si respectarea dreptului acestuia la protectia vietii private, in privinta prelucrarii datelor cu caracter personal ale Clientului.

13.2 Clientul ramane raspunzator pentru protejarea si pastrarea confidentialitatii:

- protejarea si pastrarea confidentialitatii propriilor date cu caracter personal, a datelor de trafic si a altor date si informatii confidentiale accesibile conform contractului,
- datelor si informatiilor accesibile in Contul My Vodafone prin utilizarea Parolei
- datelor si informatiilor existente in Echipamentul Terminal cu care se acceseaza si utilizeaza Serviciile Vodafone:

13.3 Clientul isi asuma orice responsabilitate pentru transmiterea datelor cu caracter personal, a datelor de trafic sau a parolilor de acces catre terti, accesarea datelor cu caracter personal, a datelor de trafic si a informatiilor confidentiale catre de catre terti (autorizati de Client sau neautorizati) cat si orice consecinte rezultate din utilizarea acestora de catre Client sau terti (autorizati de Client sau neautorizati), in mod accidental sau intentionat .

13.4 Datele de trafic si datele cu caracter personal sunt prelucrate de Vodafone conform legislatiei in vigoare. Toate informatiile cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si a datelor de trafic sunt prevazute in documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal, parte integranta a Contractului. Informatii referitoare la activitatile de prelucrare pe care Vodafone le realizeaza pot fi regasite accesand https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/v364945.pdf

In functie de tipul de produse si servicii achizitionate si/ sau utilizate, de modul in care au fost utilizate produsele si serviciile si, in general, de modul in care s-a interactionat cu Vodafone, categoriile de date cu caracter personal pe care le prelucreaza Vodafone in calitate de operator de date cu caracter personal includ: date de identificare, date de contact, date de cont, date financiare, date privind solvabilitatea, date privind calificarea, date privind dispozitivul, date de pe dispozitiv, date de trafic, date de localizare, date privind managementul valorii clientilor, date de navigare pe internet, date colectate de cookie-uri si tehnologii similare, date de autentificare, date privind relatia cu clientii, date privind interactiunea cu serviciile, date deduse, date privind starea de sanatate, date privind instalarea tehnica a produselor si serviciilor. Mai multe informatii se gasesc in Politica de Confidentialitate a Vodafone.

14. Solutionarea reclamatilor

Orice reclamatie sau neintelegere legata de serviciile si/sau produsele Vodafone poate fi rezolvata pe cale amiabila, prin transmiterea unei reclamatii scrise conform Procedurii privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor finali. Vodafone va raspunde in termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii acesteia.

Clientul poate depune o reclamatie sau poate solicita despagubiri prin:

- Relatii cu clientii, gratuit** – ghid interactiv si operator uman → *222 sau 0372.022.222
- Relatii cu clientii, operator uman** → *555 apel taxabil cu 1.29 €/apel, T.V.A. inclus, indiferent de durata apelului
- Relatii cu clientii, operator uman**, pentru clientii carora li s-a limitat accesul la *222 → *555, apel taxabil cu 1.29 €/apel, T.V.A. inclus
- Relatii cu clientii pentru servicii de urgente** (L-V 22:00 – 08:00, S, D si sarbatori legale 18:00 – 08:00) → *228
- Relatii cu clientii pentru solicitari legate de plati, gratuit** → *224
- Relatii cu clientii pentru titulari de firma** → *221
- Asistenta pe e-mail** catre persoane.fizice_ro@vodafone.com
- Reclamatii in scris prin posta** (adresat catre: Departamentul de Relatii cu Clientii al Vodafone Romania S.A., Globalworth Tower, str. Barbu Vacarescu, nr.201, sector 2, Bucuresti), prin fax (la numarul 0372.021.413 pentru clientii persoane fizice) sau prin formularul de asistenta de pe pagina www.vodafone.ro
- Relatii cu clientii persoane fizice si juridice**, apel gratuit, relatii cu clientii, servicii de date – ghid interactiv si operator uman → *777
- prin depunerea acestora in scris la magazinele Vodafone, respectiv magazinele parteneri Vodafone, zilnic, in timpul orelor de program

Termenul de solutionare a reclamatilor utilizatorilor finali este de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii acestora de catre Vodafone.

O reclamatie privind un deranjament valid consta in raportarea unei intreruperi in furnizarea serviciului in spatiu deschis si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitand efectuarea de reparatii.

Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, litigiul poate fi inaintat, de catre Client, spre solutionare instantelor judecatoresti competente.

Totodata, puteti opta pentru o metoda de solutionare alternativa a disputei, ca de exemplu prin intermediul autoritatii de reglementare (ANCOM), a oficiilor de protectie a consumatorilor din tara (<http://www.anpc.gov.ro/>) sau prin intermediul platformei S.O.L. (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>).

Detalii privind tarifele si conditiile de obtinere si utilizare a serviciilor Vodafone Romania S.A. se pot obtine pe www.vodafone.ro, in magazine si la distribuitorii autorizati Vodafone sau apeland *222 sau 0372.022.222, Departamentul de Relatii cu Clientii. Apelurile efectuate din alte retele catre numerele de mai sus se tarifeaza conform tarifelor practicate de operatorul retelei din care s-a efectuat apelul.

Desigilarea Cartelei Vodafone reprezinta acceptul termenilor si conditiilor de utilizare prezentate mai sus si detaliate pe www.vodafone.ro.

Tipurile de servicii de asistenta tehnica si de servicii de relatii cu clientii oferite si modalitatile prin care aceste servicii pot fi contactate

- a) **Relatii cu clientii, gratuit** – ghid interactiv si operator uman – *222 (sau 0372.022.222 apelabil din orice retea mobila sau fixa, din tara sau din strainatate)
- b) **Relatii cu clientii, operator uman** – *555 apel taxabil cu 1.29 €/apel, TVA inclus, indiferent de durata apelului
- c) **Relatii cu clientii, operator uman**, pentru clientii carora li s-a limitat accesul la *222 – *555, apel taxabil 1.29 €/apel, TVA inclus
- d) **Relatii cu clientii pentru servicii de urgente** (L-V 22:00 – 8:00, S, D si sarbatori legale 18:00 – 08:00) – *228
- e) **Relatii cu clientii pentru solicitari legate de plati, gratuit** – *224
- f) **Relatii cu clientii pentru titulari firma** – *221
- g) **Asistenta pe e-mail**
- h) **Reclamatii in scris prin posta**, prin fax sau prin formularul de asistenta de pe pagina www.vodafone.ro
- i) **Relatii cu clientii Persoane Fizice si Juridice**, apel gratuit, relatii cu clientii, servicii de date – ghid interactiv si operator uman – *777

15. Documentele care compun contractul

Termenii de utilizare a serviciilor preplatite Vodafone se compun din: (i) prezentul document, (ii) [Anexa 1 – Tarife destinatii internationale standard](#), (iii) [Anexa 2 – Oferte prectivate Vodafone](#) (iv) Procedura de solutionare a reclamatilor (v) fisa de sinteza si documentul de Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal. Aceste documente se completeaza cu Termenii si conditiile generale pentru serviciile prepaid, disponibile pe www.vodafone.ro la sectiunea Legal - Conditii de furnizare a serviciilor.

Se vor aplica Termenii de utilizare a serviciilor preplatite Vodafone in vigoare la data activarii Cartelei Vodafone (prin introducerea SIM-ului in echipamentul terminal).

Prin utilizarea Cartelei Vodafone sunteti de acord cu aplicarea si respectarea acestor documente.

16. Informatii pentru utilizatorii finali cu dizabilitati

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.

Art. 17 – In cazul portarii catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, clientul poate solicita rambursarea creditului ramas neutilizat pe Cartela Vodafone. Solicitarea se poate face doar in magazinele proprii Vodafone (fara a include magazinele partenerilor), intr-un termen de maxim 30 de zile de la realizarea portarii, in urma identificarii clientului, prin furnizarea datelor sale personale si a dovezilor utilizarii Cartelei pentru care se solicita returnarea creditului. Rambursarea se poate face in numerar sau, in cazul unor sume mai mari de 5000 RON, in cont bancar. Plata sumelor (incluzand TVA) se va efectua de catre Vodafone la cursul de vanzare standard EUR/ RON practicat de ING Bank pentru persoane fizice, actualizat saptamanal, la sfarsitul fiecărei zi de joi, valabil pentru ziua de vineri anterioara saptamanii in care se solicita rambursarea creditului si doar dupa confirmarea realizarii cu succes a portarii.

Vodafone Romania S.A.

Romania, Bucuresti, sector 2, Cladirea Globalworth Tower, Strada Barbu Vacarescu nr. 201,
T +40 372 02 2222, F +40 372 02 2222

www.vodafone.ro

Anexa 1 - Prefixe internationale taxate la tariful standard (neincluse in oferte)

Valabil incepand cu data de 15 mai 2019

Austria: 43900,43901,43930,43931,43939,43711,43718,4389,43780,43804,43810,43820,43821,43828
Belgium:3217,3218,3220,3221,3229,3230,3231,3239,3240,3241,3244,3245,3262,3266,3270,3272,3273,
3274,3275,3276,3277,3278,3279,3288,3290,3291,3295,3296,3297,3298,3299,32461,32462,32463,3246
4,32465,32466,32467,32469,32480,32481,32482,324680,324686,324687,324688,324689
Bulgaria:35940,35948,35949,35950,359700,35983,35985,35990,359801,359802,359803,359804,35980
5,359806,359807,359808,359809,359430,35990069,359999,359179
Croatia: 3856,3857,3858
Cyprus:35790095,3577777,357700,357777,35777,35790,3571,3573,3574,3575,3576,3577,3578,
35780055
Czech Republic: 4201,4208,4209
Denmark: 4537,4567,4568,4583,4584,4585,4590,4594,4595,451
Estonia:3725881,3725882,3725400,3725888,3725895,3725899,3725450,3725451,3725452,3725453,37
25454,3725455,3725460,3725463,3725464,3725465,3725466,3725467,3725468,3725469,37240,37256,
37270,37281,37282,37289,3721,3722,3729,3723302,372870,372871,3723520,3725745,3725746,37257
47,3725748,3725749,3725750,3725751,3725752,3725753,3725754,3725755,3725756,3725757,372575
8,3725759,372531,3725770,3725771,3725772,3725773,3725774,3725775,3725776,3725777,3725778,3
725779,372540,372541,372542,372543,372544,372547,372548,372549,3726634,3725788,3725789,372
5320,3725321,3725322,3725325,3725326,3725327,3725328,3725329,372570,372571,372572,372573,3
72576,372579,3725333,3725334,3725335,3725336,3725337,3725338,3725339,372584,372586,372592,
372593,372594,372595,372596,372597,372598,372599,3725368,3725369,3726297,37259121,3725912
2,37259140,37259141,37259144
Finland:3582020,3582021,3582022,3582023,3582024,3582025,3582026,3582027,3582028,3582029,35
82090,3582091,3582092,3582093,3582094,3582095,3582096,3582097,3582098,3582099,358801,3588
02,358803,358804,358805,358806,358807,358808,358809,3587090,3587091,3587092,3587093,358709
4,3587095,3587096,3587097,3587098,3587099,358100,358101,358102,358103,358104,358105,358106
,358107,358108,358109,358600,358601,358602,358603,358604,358605,358606,358607,358608,35860
9,358200,358201,358203,358204,358205,358206,358207,358208,358700,358701,358702,358703,3587
04,358705,358706,358707,358708,35811,35812,35829,35839,35849,358750,358751,358752,358753,35
8754,358755,358756,358757,358758,358759,35871,35872,35873,35874,35876,35877,35878,35879,358
300,358301,358302,358303,358304,358305,358306,358307,358308,358309
France:3363800,33700,3375076,3375077,338,3364000,3364001,3364002,3364003,3364004,33639,336
90,33691,33692,33693,33694,33696,33697
Germany:49700,49701,4915020,49801,49900,49901,49902,49903,49904,49905,49500,49501,49164,49
168,49169,4910,4911,4912,4913,4914,4918,4919,4931,4932
Greece: 30692,301,303,304,306,307,308,309,3050
Hungary:3638,3639,3641,3643,3651,3658,3660,3661,3664,3665,3667,3671,3681,3686,3690,3691,3697,
3698
Iceland: 3549
Ireland: 35320,35348,353818
Italy:391,392,394,395,396,397,398,399,393711,393712,393713,393755,393756,393783,3931,39322,393
41,39350,39361,39362,39381,39382,39397
Latvia:371639110,37163471,37163473,37163474,37163475,37163476,371639118,37163477,37163911
9,37163478,37163479,37166261311,37166261314,371688990,37165670,37165671,37165672,3716567
7,37165678,37165679,371639153,371639154,371639155,371639156,371639157,371639158,37163915
9,37164370,37164371,37164376,37164377,37164378,37164379,371666777,3716501,3716509,3716306
7,3716511,3716518,3716521,37168300,3716541,37168307,37168308,37168309,3716548,37165281,37
165282,37165283,37164018790,37165284,37165285,37165286,37165287,37165289,3716555,3716558,
371632120,371632121,3716569,3716581,371644120,371644121,3716588,371632151,371632152,3716

56110,371632153,371656111,371632154,371656112,371632155,371656113,371632156,371656114,371656115,371632157,371656116,371632158,371632159,371656119,371656120,371656121,37163910,37163912,37163913,37163914,37163916,37163917,37163918,371644150,371644151,371644152,371644153,371644154,371644155,371644156,371644159,37162600,37162609,37161300,37164810,37164811,37164813,37161305,37164814,37161306,37161307,37164816,37161308,37164817,37161309,37164818,371636101,371636102,371636103,371636104,371636105,371636106,37163502,37163503,37163504,37163505,37163506,37163507,37163508,371683333,37163517,371648120,371648121,37162200,37165710,37165712,37165714,37162207,37165716,37162208,37165717,37162209,37165718,37165719,371653960,371653961,371653964,371653965,371653966,371653967,371653968,371653969,3710,3711,3713,3714,3715,3717,3718,3719,371648151,371648152,371648153,371648154,371648155,371648156,371648157,371648158,37164410,37164411,37164413,37164414,37164416,37164417,37164418,37165770,37165771,37165772,37165773,37165774,37165775,37164444,37168800,37165777,37165778,37165779,371687777,37168807,37168808,37168809,3712205,3712206,3712207,3712208,3712209,371663344,37165790,37165791,37165792,37165793,37165310,37165311,37165313,37165798,37165314,37165799,37165315,371652222,37165316,37165317,37165318,37165319,371617000,37163144,37163145,37163146,37163147,371641100,37163148,371258015,371641101,37163149,371663366,371258016,371641102,371258017,3712239,37163150,37163151,37163152,37163153,3716600,3716601,371666888,3716602,3716603,3716604,3716605,3716606,3716607,3716608,3716609,3716620,3716621,3712265,3716622,3716623,3716624,3716625,3716626,3716627,3716628,3716629,3712270,3712272,371653120,371653121,3712274,3716630,3716631,3712278,3712279,3712280,3712281,3712282,3712283,3712284,3712285,3712286,3712287,3712290,3712292,3712298,3716655,37165391,37165392,37165393,37165394,37165395,37165397,37165398,37165399,371656666,3716666,3716677,37166269,371621111,371645555,3716688,3716689,3716697,3716698,3716699,3716222,37127941,37127945,37168000,371623333,37162704,37162705,37162706,37162707,37162708,37162709,37164900,37164909,3716278,37167190,37167191,37167192,37167193,37167194,37167195,37167196,37167198,37167199,371657130,371657131,371625555,371649999,37164922,371657150,371657151,371657152,371657153,371657154,371657155,371657156,371657157,371657158,371638888,37165800,37165802,37165803,37162778,37165804,37162779,37165806,37165807,37165808,37165809,37162300,37162301,3712720,371642920,3712721,371642921,3712722,37162308,3712723,37162309,3712724,3712725,3712727,3712728,37162790,37162791,37162792,37162793,37162794,37162795,37162796,37162797,3712581800,37165838,37164510,37164511,37164512,37164513,37164514,37164515,371642952,37164517,371642953,37164518,371642954,371642955,371642956,371642957,371642958,371642959,371629999,37163210,37163211,37163213,37163214,37163216,37163217,37168904,37163218,3712791,3712792,3712793,3712794,3712795,3712796,3712797,3712798,3712799,37164111,37164112,37164113,37164114,37164115,37164116,37164117,37164119,371666999,3716715,3716716,3716719,3716723,3712370,3712375,3712377,37168504,3712388,3716748,3716749,37167660,37167661,37167662,37167663,37167664,37167665,37167666,37167669,37168516,371666555,37168519,3716763,3716764,3716765,3716769,37168535,3716771,3716772,3716778,3716779,37164180,37164181,37164182,37164183,37164184,37164186,37164187,37164188,37164189,3716785,3716303,3716787,3716788,3716309,3716311,3716313,3716328,37160606,3716341,37162800,37162805,37162806,37162807,37162808,37167197900,37162809,37167197901,3716358,3716361,3716365,3716377,3716389,37160666,3716399,37163710,37163711,37163712,37163714,37163715,37163716,37163717,37163718,3712808,3712809,37165900,37165901,37162404,371682222,37162405,37162406,37162407,37162408,37162409,37164610,37164611,37164612,37164613,3712850,37164614,3712851,37164616,37164617,37164618,3712855,37164619,3712859,371684444,37163790,37163791,37163792,37163310,37163311,37163312,37163313,37163797,37163314,37163798,37163315,37163799,37163316,37163317,37163318,371638110,371638111,371638114,371638115,371638116,371638117,37165500,371638118,371638119,3712411,3712412,3712414,3712415,3712416,3712417,3712418,3712419,371638120,371638121,3712420,3712422,371686666,37162009,3712424,37127261,37127268,37164670,37164671,37164673,37164674,37164675,37164676,37164677,37165525,37164678,37164679,371661,3712440,3712442,3712448,37164210,37164211,37164212,37164213,37164214,37164698,3712450,37164215,37164216,37164217,37164219,3712455,371201,3712460,371632860,371632861,371206,371207,371632863,371664444,371208,371632864,371632865,3712466,371632866,371632867,3716

32868,371632869,3712477,3716838,37163390,37163391,37163392,37163393,37163394,371221,37163395,371222,37163397,37168600,37163398,371225,37163399,37168602,37168603,3716840,37168604,37168605,371653333,37168606,371664466,37168607,37168608,3712488,37168609,3716848,371230,371231,371232,371233,371234,371235,37168611,371236,37168612,37168613,37166436,37168614,37166437,371239,37168615,37166438,37168616,37166439,37168617,3712499,371240,37166440,37166441,371243,37166442,37166443,3716868,371251,3716870,371258,371631110,371631111,371631112,371631113,3716401,371631114,371631115,371631116,3716888,371631117,3716889,3716409,37164290,37164291,37164293,371274,37164294,371275,371276,37164296,371277,37164297,37164298,37164299,3716891,371631120,371631121,371620000,371620001,371620002,37121,371620003,371620004,371620005,371620006,371620007,371620008,371620009,371657760,371657761,371657762,371657763,3716433,371657765,371657766,371657767,371657768,371657769,3716439,37168200,371655111,3716442,37168209,3716446,37162900,37162909,3712090,3712091,3712094,3712095,3712096,3712097,3712098,3712099,3716458,371646666,3716468,3716471,3716000,371635555,3716488,371659999,37168255,371624444,37163810,37163813,37163814,37163815,37163816,3712900,37163817,37163818,3712902,3712903,3712904,3712906,3712907,3712908,3712909,3712909,37162504,37162505,37162506,37162507,37162508,37162509,371626666,371628888,371641850,3712500,3712501,371641854,3712502,371641855,371641856,371641857,3712505,371641858,371641859,3712507,37162100,37165610,37165613,37165614,37165615,37165616,37165617,37165618,37162109,37165619,37165630,37165631,37165632,37165633,37165634,37165635,37165636,37165638,37165639,3716900,37164791,37164792,37164793,37164310,37164794,37164311,37164795,37164312,37164796,37164313,37164314,37164798,3712550,37164315,37164799,3712551,3712552,37164317,3712553,37164318,3712554,3712555

Liechtenstein: 4231,4234,4235,4236,4238,4239

Lithuania: 3701,3702,3707,3708,3709

Luxembourg:352800,352801,35212,35213,35215,35260,352900,352901,352905,352118,3526790,3526791,3526792,3526793,3526794,3526795,3526796,3526797,3526798,3526799

Malta: 3567117,3560,3561,3564,3565,3566,3567,3568,3569

Netherlands:316580,316599,319,31637,31659,316320,316321,316322,316324,316350,316351,316352,316353,316356,316357,316358,316359,316802,316865,316866,316868,316886,316888,316899,3114,3114,3166,3167

Norway: 4758,4759,470,471,478

Poland:4872977,4872978,4872979,48422069,48528809,482219888,482219889,488811,48700000,48700001,48324501,482574090,4873993,48223501,4845920,48814503,48126880,4845950,4857942,4857946,4857948,4857953,4869967,487280,4878026,48717079,48221889,48614236,48227651,4819,4820,4826,48918820,4839,48123950270,4864,4870,4880,48221138,48585359,48333335,48221180

Portugal: 3511,3514,3515,3516,3517,3518

Slovakia:4218190000,421806,421807,421808,421809,421900,421959,4219090,421601,421602,42110,42111,42112,42113,42115,42116,42117,42118,42119,42185,42186,42187,42188,42189,42196,42197,42198,42199

Slovenia:38644161,3862600,3861777,3864840,38613087,38672277,3861340,3865777,38652277,38644662,38645550,38645555,38644244,38658888,38632277,3861810,38625552,38625555,38643,38649,38659,38638888,38661,38662,38663,3862707,38612277,38642926,38642927,38642946,3863600,38648280,38648281,38618888,38618889,38622926,38622927,3865850,38628280,38628281,3867600,3868,3869,38612350,38612351,38612355,3862820,3864600,38675550,38675555,3862444,3863777,38632432,38655550,38655555,38642277,3867777,38672926,38672927,38612430,38612432,38635550,38635555,38678280,38622277,38612009,38652926,38652927,3861600,3861601,38615550,38615555,38658280,38628884,3863830,38632926,38632927,3865600,38638280,38638281,38638282,38638283,3864777,38612926,38612927,38618280,38618281,38618282,38618283,3867870

Spain: 340,341,342,343,344,345,3470,3475,3476,3477,3478,3479,3480,3490

Sweden:46649,46655,46656,46673,46674,46675,46676,46252,46254,46255,4671,4674,4675,4699,46378,46900,46939,46944,46958,46969

UK:4477442,4477443,447439,447452,4477000,4477003,4477007,4477008,4478391,4478392,4478397,

4479245,44775520,44775522,44775530,44775532,44775533,44775534,44775535,44775539,44775540,
44775541,44775542,44775543,44775544,4475718,44775545,44775546,44775548,44775549,44775550,
44775555,4474880,4474881,4474882,4474883,4474886,4474888,4474408,4474410,4474411,4474412,
4474415,4474417,4474419,447924,447937,4475325,4475329,447509,4477530,4475370,4475371,4475
372,4477550,4477551,4475375,4475376,4475377,4477556,4477557,4477558,4477559,4474065,44740
68,4474069,447558,447559,4474083,4474084,4474085,4474086,4474087,447571,4479782,4479783,44
79785,4479787,4474515,4474516,4474517,4474520,4474521,4474522,4474523,4474524,4474525,447
4526,4475890,4475898,4475899,4474572,4474574,4474576,4474577,4478933,4474578,4474579,4474
580,4474581,4474582,4474585,4474171,4474179,4474181,4474182,4474184,4474186,4474187,44741
89,4475090,4475091,4475092,4475093,4475094,4475095,4475096,4475097,444,445,446,448,449,4474
653,4474655,447700,447744,447777,447781447797,4478221,447380,4470,4476,4479110,4479111,447
9113,4479114,447390,4479115,4479116,4479117,4479119,4478297,4478298,4478299,447829,447839,
4475201,4475203,4475204,4475205,4475208,4475209,4478727
US&Canada:1473,1907,1649,1664,1242,1246,1264,1268,1284,1721,1758,1767,1784,1345,1809,1829,18
67,1868,1869,1876

Anexa 2 - Oferte preactivate

Oferte Naționale

Oferta	5 € credit	6 € credit	8 € credit	GoodGaming 8 € credit
	28 zile	28 zile	lunar	30 zile
GB	75	150	NELIMITAT	
Min/SMS in retea	NELIMITAT			
Min / SMS-uri Nationale din care	1.000	2.000	3.000	NELIMITAT
Min internaționale fix și mobil*	100	300	1.000	100
			Minute nationale deschise catre Germania si UK	
		Minutele nationale deschise catre Spania & Italia & Rep. Moldova		

- *Minutele internaționale fix și mobil se pot utiliza către Austria, Italia, Spania, Marea Britanie, Franța, Germania, Portugalia, Ungaria, Belgia, Bulgaria, Croatia, Cipru, Republica Ceha, Danemarca, Finlanda, Grecia, Irlanda, Luxemburg, Malta, Norvegia, Olanda, Polonia, Slovacia, Slovenia, Suedia, SUA, Canada.
- La achiziția unei Cartele noi până la 30 noiembrie 2024 (cu posibilitatea de prelungire), la prima încărcare cu 5€ credit se activează beneficiile Ofertei 6 (6€ credit) – fără acces roaming, valabile 28 zile.

Tarifele sunt exprimate în euro credit. TVA-ul se aplică la achiziționarea sau la reîncărcarea Cartelei Vodafone

Bine de știut despre Ofertele Naționale

Viteze Internet pe mobil

Pentru ofertele la Cartela viteza maximă estimată și promovată pentru internetul mobil este de 225 Mbps download și 50 Mbps upload, aferentă tehnologiei 4G și în aria de acoperire de [aici](#). Vitezele depind de parametrii tehnici ai rețelei și de specificațiile telefonului folosit și nu pot fi garantate.

Pentru procedura de măsurare a vitezei de internet, utilizând mecanismul de monitorizare certificat de ANCOM, și pentru remedii în cazul constatării unor diferențe importante între performanța reală a vitezei și performanța indicată în contract poți găsi detalii [aici](#).

Pentru a naviga pe net în rețeaua 4G ai nevoie de un smartphone compatibil 4G, de un SIM compatibil 4G și de o ofertă promoțională de minimum 5 euro credit. Dacă nu ai un SIM compatibil 4G, mergi în cel mai apropiat magazin Vodafone pentru a obține unul gratuit.

Roaming

Ofertele 5, 6, 8 si GoodGaming includ beneficii disponibile doar national si nu au beneficii disponibile in roaming. Pentru oferte cu beneficii in roaming in Spatiul Economic European si in afara Spatiului Economic European, te rugam sa consulți ofertele de [aici](#).

Apeluri internationale

Oferta 6 include minute nationale disponibile si catre **rețelele fixe si mobile din Spania, Italia si Republica Moldova, iar Ofertele 8, 15, 40** includ minute nationale disponibile si catre **rețelele fixe si mobile din Spania, Italia, Republica Moldova, Germania si Marea Britanie**. Daca un client apeleaza destinatii din tarile mentionate, se vor consuma prima data minutele nationale si apoi cele internationale in cazul in care epuizeaza min nationale catre aceste destinatii.

Minutele internationale pe fix si mobil din portofoliul actual de oferte se pot utiliza catre Austria, Italia, Spania, Marea Britanie, Franta, Germania, Portugalia, Ungaria, Belgia, Bulgaria, Croatia, Cipru, Republica Ceha, Danemarca, Finlanda, Grecia, Irlanda, Luxemburg, Malta, Norvegia, Olanda, Polonia, Slovacia, Slovenia, Suedia, SUA, Canada cu exceptia destinatiilor premium si special.

Deoarece tarifele de interconectare cu anumiți operatori internationali sunt mai mari decat cele standard, minutele tale internationale nu se vor consuma cand suni catre prefixele din aceasta lista. Ele vor fi mereu taxate la tarife standard, pe care le poti consulta [aici](#). Lista poate fi oricand actualizata in cazul aparitiei unor noi operatori internationali sau in cazul schimbarii politicii de interconectare. Pentru ofertele lansate inainte de 12 iulie 2019, minutele internationale pe mobil sunt disponibile catre Italia, Spania, Germania, Marea Britanie, Franta, Portugalia, Ungaria, Austria, SUA si Canada.

Activare si reinnoire

Ofertele pot fi activate sau reinnoite din **1 aprilie 2020** pana la **30 noiembrie 2024**, cu posibilitate de prelungire. Toate tarifele sunt exprimate in euro credit. TVA-ul se aplica la achizitionarea sau la reincarcarea Cartelei Vodafone.

Oferta	4 € credit 7 zile	Turist 10 € credit 21 zile	15 € credit 21 zile	40 € credit 28 zile
GB	117 GB	NELIMITAT	NELIMITAT	NELIMITAT
	din care:			
GB Roaming SEE	5 GB	12 GB	18,95 GB	50,49 GB
Min. Nationale & Roaming SEE	100 min/SMS	500 min/SMS	2.000	2.000
din care				
Min. international fix si mobil*	-	-	1.000	1.000
SMS National & Roaming SEE	-	-	200	300
Beneficii în afara SEE**				
Min (apelat/primit)/SMS	10	50	100	200
GB	100 MB	0.5 GB	3 GB	2 GB

- Activarea unei oferte cu Roaming duce automat la dezactivarea ofertei nationale existenta pe cont si pierderea beneficiilor incluse.
- *Minutele internationale fix si mobil se pot utiliza catre Austria, Italia, Spania, Marea Britanie, Franta, Germania, Portugalia, Ungaria, Belgia, Bulgaria, Croatia, Cipru, Republica Ceha, Danemarca, Finlanda, Grecia, Irlanda, Luxemburg, Malta, Norvegia, Olanda, Polonia, Slovacia, Slovenia, Suedia, SUA, Canada.

- Destinatiile in care sunt valabile beneficiile non-SEE ale ofertei 4€/Turist 10€ credit: Turcia, Albania, Macedonia, Muntenegru, Serbia, Bosnia si Hertegovina

Tarifele sunt exprimate in euro credit. TVA-ul se aplica la achizitionarea sau la reincarcarea Cartelei Vodafone

Bine de stiut despre ofertele cu beneficii in roaming

- **Activarea unei oferte cu roaming duce automat la dezactivarea ofertei nationale existenta pe cont si pierderea beneficiilor incluse**
- In momentul activarii ofertei de roaming orice apel/trafic de internet va fi consumat din beneficiile incluse, indiferent daca te afli in Romania sau in roaming, in alta tara
- Minutele si SMS-urile in reseaua Vodafone sunt utilizabile doar pe teritoriul Romaniei, nu si in roaming - conform legislatiei, numai beneficiile nationale fiind deschise la roaming
- Tarifele in cadrul valabilitatii se aplica dupa terminarea beneficiilor incluse, dar cand oferta este inca valabila
- Tarifele in afara valabilitatii se aplica dupa expirarea ofertei cu Roaming, pana la activarea unei oferte nationale
- Beneficiile incluse in ofertele cu acces la roaming care se pot folosi in UE, Norvegia, Islanda si Liechtenstein, cat si national sunt: unitati (minute apelate / SMS-uri trimise) si MB
- Beneficiile disponibile in SEE pot fi utilizate in: Uniunea Europeana, Islanda, Lichtenstein si Norvegia
- **Beneficii in afara SEE**:**
 - **Oferta 4/Turist 10:** Beneficiile disponibile in afara SEE pot fi utilizate in: Turcia, Albania, Macedonia, Muntenegru, Serbia, Bosnia si Hertegovina;
 - **Oferta 15:** Beneficiile disponibile in afara SEE pot fi utilizate in: Australia, Canada, Elvetia, Hong Kong, India, Indonezia, Israel, Japonia, Jersey, Kenya, Kuwait, Marea Britanie, Malaezia, Macedonia, Republica Moldova, Qatar, Serbia, Singapore, SUA, Thailanda, Turcia, Vietnam, Albania, Bosnia si Hertegovina, Egipt, Gibraltar, Iordania, Ucraina.
 - **Oferta 40:** Beneficiile disponibile in afara SEE pot fi utilizate in: Arabia Saudita, Argentina, Australia, Bahrain, Bangladesh, Brazilia, Canada, Chile, China, Columbia, Elvetia, Republica Dominicana, Georgia, Iraq, Insula Man, Jamaica, Hong Kong, India, Indonezia, Israel, Iordania, Japonia, Jersey, Kazakhstan, Kenya, Kuwait, Marea Britanie, Macedonia, Malaezia, Mexic, Republica Moldova, Monaco, Muntenegru, Palestina, Peru, Puerto Rico, Qatar, Rusia, Serbia, Singapore, Sri Lanka, SUA, Thailanda, Taiwan, Turcia, Ucraina, Uruguay, Vietnam, Emiratele Arabe Unite.

Detalii tarife:

- Oferta 4/Turist 10/15/ 40 cu Roaming si unitati incluse:
 - Tarife pe perioada valabilitatii ofertei in roaming SEE, dupa terminarea beneficiilor: 0,022€ credit / minut apelat, 0,002€ credit / minut primit, 0,004€ credit SMS trimis, 0,0015€ credit MB
 - Tarife pe perioada valabilitatii ofertei in Romania, dupa terminarea beneficiilor: 0,18€ credit / minut apelat, 0€ credit / minut primit, 0,05€ credit SMS trimis, 0,20€ credit MB

- Ofertele pot fi activate sau reinnoite de la **1 aprilie 2020** pana la **30 noiembrie 2024**, cu **posibilitate de prelungire**. Toate tarifele sunt exprimate in euro credit. TVA-ul se aplica la achizitionarea sau la reincarcarea Cartelei Vodafone.

Tarife standard de roaming

Zona	Apel efectuat (€ credit /minut)				Apel primit (€ credit /minut)	SMS trimis (€ credit /SMS)	Trafic internet (€ credit /1MB)
	Local	Către RO	Internațion al SEE	Internațion al non-SEE			
Zona 2	0,89	1,19	1,69	1,69	0,59	0,35	0,7
Zona 3	0,89	1,69	2,09	2,09	0,89	0,45	8
Zona 4	0,89	2,29	2,69	2,69	1,39	0,45	8
Zona 5	0,89	2,49	2,89	2,89	0,89	0,45	8

Tarifele sunt exprimate in euro credit. TVA-ul se aplica la achizitionarea sau la reincarcarea Cartelei Vodafone.

Zona 2: Albania, Andora, Bosnia si Hertegovina, Elvetia, Kosovo, Macedonia, Moldova, Muntenegru, Serbia, Turcia, Sateliti Marea Britanie

Zona 3: Africa de Sud, Algeria, Antilele Franceze, Antilele Olandeze, Aruba, Australia, Bahrein, Belarus, Bolivia, Brazilia, Cambodgia, Congo, Coreea de Sud, Dominica, Gambia, Ghana, Groenlanda, Guyana, Insulele Feroe, Irak, Laos, Liban, Macao, Mozambic, Namibia, Oman, Pakistan, Papua Noua Guinee, Republica Centrafricana, Republica Gaboneza, Republica Malawi, Republica Togoleza, Siria, Surinam, Taiwan, Thailanda, Ucraina, Uganda, Uruguay, Vietnam, Yemen, Zambia

Zona 4: Armenia, Canada, China, Costa Rica, Ecuador, Egipt, El Salvador, Etiopia, Georgia, Insulele Bermude, Jamaica, Madagascar, Maroc, Mauritius, Mexic, Nigeria, Puerto Rico, Republica Dominicana, Republica Insulelor Fiji, Senegal, Seychelles, SUA

Zona 5: Afganistan, Arabia Saudita, Argentina, Azerbaidjan, Bahamas, Bangladesh, Benin, Brunei, Burkina Faso, Camerun, Chile, Coasta de Fildes, Columbia, Curacao, Emiratele Arabe Unite, Filipine, Guatemala, Guineea Ecuatoriala, Honduras, Hong Kong, India, Indonezia, Insula Cook, Insulele Solomon, Iordan, Iran, Israel, Japonia, Kargazstan, Kazahstan, Kenya, Kuwait, Malaezia, Maldive, Mongolia, Nepal, Nicaragua, Niger, Noua Caledonie, Noua Zeelanda, Palestina, Panama, Paraguay, Peru, Qatar, Republica Burundi, Republica Capului Verde, Republica Vanuatu, Rusia, Rwanda, Samoa, San Marinao, Sao Tome si Principe, Sierra Leone, Singapore, Sri Lanka, Tajikistan, Tanzania, Tonga, Trinidad Tobago, Tunisia, Turkmenistan, Uzbekistan, Zimbabwe, Sateliti Elvetia

Bine de stiut despre oferte

Ordine de consum pentru MB

- MB din oferta activa pe contul tau, partea disponibila national;
- Alte bonusuri de MB;
- Daca bonusul are valabilitate mai mica decat oferta activa pe contul tau, se va consuma inainte de MB din oferta.

- Daca ai 2 oferte active in acelasi timp, se vor consuma mai intai beneficiile ofertei care expira cel mai repede.

Tarifare

- In cazul in care nu ai o oferta activa sau ti-ai terminat beneficiile din oferte, vei fi taxat la tarife standard
- Minutetele si SMS-urile nationale incluse in Oferte:
 - se vor consuma si catre numere scurte cu tarif normal de forma 0219xyz (de ex. taxi, clinici medicale).
 - nu pot fi consumate catre numerele Telekom 1921, 1930, 1951, 1958 si nici catre numere cu tarif special (supra-taxate) - de ex. jocuri, concursuri, donatii etc. Tarifele pentru aceste numere pot fi accesate aici.
 - nu pot fi consumate pentru efectuarea de apeluri video.
- Apelurile si SMS-urile catre numere de interes general (de exemplu: ora exacta etc.) sau catre numere cu suprataxa (de exemplu: jocuri, concursuri) nu sunt incluse in ofertele de roaming.
- Apelurile efectuate din Uniunea Europeana se tarifeaza la secunda dupa primele 30 de secunde.
- Apelurile primite se taxeaza la secunda inca din primul minut. Vei fi taxat doar pentru SMS-urile trimise.
- Esti taxat cand pleci in roaming: la primul apel efectuat, SMS trimis sau sesiune de date.

Conditii generale de furnizare ale serviciului

Vodafone ofera acces la numarul unic pentru apeluri de urgenta 112 in mod nelimitat si gratuit cu conditia introducerii unei cartele SIM in telefonul mobil (cartela SIM nu trebuie sa fie autentificata in retea). Apelul catre numarul 112 implica si transmiterea informatiilor de localizare a apelantului.

- Transmiterea de SMS-uri/apeluri catre mai mult de 300 destinatii (numere de telefon) distincte, in decursul perioadei de valabilitate a unei oferte cu beneficii incluse, poate fi considerata utilizare abuziva putand conduce la restrictionarea serviciilor pana la o reinnoire ulterioara a ofertei.
- Informatii despre procedurile de masurare si gestionare a traficului de internet pot fi accesate [aici](#).
- Informatiile despre politica de utilizare a serviciilor pot fi consultate [aici](#).
- Informatiile complete despre termenii si conditiile de furnizare a serviciilor pot fi consultate [aici](#).
- Detalii despre aria de acoperire a serviciilor Vodafone, inclusiv in retea 4G, le gasesti [aici](#).

Activare, reinnoire si extraoptiuni

ACTIVARE – automata

- La achizitionarea Cartelei Vodafone, se activeaza automat oferta promotionala in functie de valoarea primei incarcari. Spre exemplu, la achizitionarea unui SIM Vodafone nou, la prima incarcare cu 4€ credit, se va activa automat Oferta 4. Activarea ofertei se face automat.

Valoarea creditului incarcat (€ credit)	Oferta cu activare automata
4 - 4.99 €	Oferta 4

5 - 5.99 €	Oferta 6
6 - 7.99 €	Oferta GoodGaming
10 - 11.99 €	Oferta Vodafone Turist
12 - 14.99 €	Oferta 8 valabila 3 luni
15 - 19.99 €	Oferta 15

- La activarea sau reinnoirea extraoptiunii vei primi un mesaj de confirmare.
- Daca nu doreste Oferta activata si inainte de a consuma din beneficiile cuprinse in oferta, Clientul poate solicita returnarea creditului aferent acestei oferte prin apel gratuit la numarul *222. In cazul in care Clientul se afla la a doua reincarcare sau mai mult si nu doreste sa pastreze oferta deja activa pe cont, inainte de a consuma din beneficiile cuprinse in oferta deja activa, Clientul poate solicita returnarea creditului aferent acestei oferte prin SMS gratuit cu textul CREDIT la numarul 579. Creditul se returneaza doar daca trimiti mesajul inainte de a consuma din beneficiile incluse in extraoptiune.

ACTIVARE – la alegerea ta

- Alege-ti oferta care ti se potriveste:
- online, din [contul tau My Vodafone](#)
- apel gratuit la *100# - ramura „Promotie”
- SMS gratuit la 321 cu textul: EO4 pentru Oferta 4, EO5 pentru Oferta 5, respectiv EO6, EO8, sau EO15 in functie de extraoptiunea pe care doresti sa o activezi
- apel la *222 - optiunea 4, "Descopera promotiile"
- Daca iti activezi o extraoptiune atunci cand ai activa pe cont o alta extraoptiune, beneficiile din oferte se vor cumula pana la data expirarii fiecarei oferte. Ultima oferta activata de tine va fi singura cu reinnoire automata.

REINNOIRE - automat

- Extraoptiunile se reinnoiesc automat dupa expirarea perioadei lor de valabilitate, cat timp ai credit suficient pe cont. Daca nu ai credit suficient pe Cartela, reinnoirea se amana pana cand ai in cont credit suficient, dar nu mai mult de 30 de zile.

REINNOIRE – automata, cu Oferta in avans

- Poti opta pentru reinnoirea automata chiar si cand nu ai credit suficient in cont. Oferta ti se reinnoieste automat pe baza unui credit primit in avans pe care il poti restitui ulterior. Astfel, folosesti in continuare beneficiile din oferta activata, pe toata perioada de valabilitate.

REINNOIRE – la alegerea ta

- Poti sa iti reinnoiesti oferta existenta inainte de expirarea ei, chiar daca nu ai terminat toate beneficiile incluse. Suna gratuit la *100# - ramura "Contul meu" - "Optiuni active" si alege oferta pe care vrei sa o reinnoiesti. Vei putea folosi beneficiile ramase din oferta in continuare, pana la data expirarii lor.

DEZACTIVARE – automat

- Oferta se dezactiveaza automat in a 31-a zi dupa data expirarii ofertei tale. Oferta se poate dezactiva automat in cazul in care aceasta nu mai este disponibila pentru activare sau reinnoire.

DEZACTIVARE – la alegerea ta

- Poti dezactiva oferta:
- online, din [contul tau My Vodafone](#)
- apel gratuit la *100# - ramura "Contul meu" - "Optiuni active" si alege oferta pe care vrei sa o dezactivezi.
- La dezactivarea extraoptiunii vei primi mesaj de confirmare, iar aceasta nu se va mai reinnoi.

Cost Control

- Poti verifica in [aplicatia My Vodafone](#) sau prin apel gratuit la *123# beneficiile ramase in oferta ta precum si data de expirare sau de reinnoire a ofertei tale.

Cartela cu Net pentru laptop și tabletă

Opțiune	Valabilitate	Viteza maximă	Cost
Internet național 5.000 MB	2 zile	225 Mbps	1€ credit
Internet național 10.000 MB	2 zile	225 Mbps	2€ credit
Internet național 40.000 MB	28 zile	225 Mbps	5€ credit
Internet național 100.000 MB	28 zile	225 Mbps	10€ credit

- Toate tarifele sunt exprimate in euro credit valoare activata. TVA-ul se aplica la achizitionarea sau la reincarcarea Cartelei Vodafone.
- Ofertele sunt este valabile pana la 30 noiembrie 2024, cu posibilitate de prelungire. Toate tarifele sunt exprimate in euro credit. TVA-ul se aplica la achizitionarea sau la reincarcarea Cartelei Vodafone.

Bine de stiut despre Cartela cu Net pentru laptop si tableta

- Viteza maxima estimata si promovata pentru internetul mobil este de 225 Mbps download si 50 Mbps upload, aferenta tehnologiei 4G si in aria de acoperire de [aici](#). Vitezele depind de parametrii tehnici ai rețelei si de specificatiile telefonului folosit si nu pot fi garantate.

- Pentru procedura de masurare a vitezei de internet, utilizand mecanismul de monitorizare certificat de ANCOM, si pentru remedii in cazul constatarii unor diferente importante intre performanta reala a vitezei si performanta indicata in contract poti gasi detalii [aici](#).
- Numarul Cartelei cu Net este tiparit pe partea din spate a cutiei.
- In cazul reincarcarii cu 10€ credit, se va activa automat extraoptiunea "Internet national 100.000 MB". Pentru activarea extraoptiunii "Internet national 100.000 MB" trebuie mai intai sa ceri returnarea creditului. Daca nu doreste Oferta activata si inainte de a consuma din beneficiile cuprinse in oferta, Clientul poate solicita returnarea creditului aferent acestei oferte prin apel gratuit la numarul *222. In cazul in care Clientul se afla la a doua reincarcare sau mai mult si nu doreste sa pastreze oferta deja activa pe cont, inainte de a consuma din beneficiile cuprinse in oferta deja activa, Clientul poate solicita returnarea creditului aferent acestei oferte prin SMS gratuit cu textul CREDIT la numarul 579. De asemenea, ai posibilitatea de a-ti activa extraoptiunea dorita si din [noua aplicatie My Vodafone](#).
- Inainte de consumarea totala a traficului inclus, vei fi informat printr-un mesaj pe ecranul calculatorului sau tabletei. Dupa consumarea traficului inclus sau expirarea ofertei, vei reveni la taxarea standard de 0,02€ credit/MB, in limita creditului disponibil. In momentul in care creditul este consumat, conexiunea va fi intrerupta. Pagina de start dedicata Cartelei cu Net va putea fi accesata in continuare pentru reincarcare si/sau cumparare de oferte.
- Pentru a naviga pe net in reseaua 4G ai nevoie de un echipament compatibil, de o optiune care sa iti ofere acces la aceasta tehnologie si sa te afli in [aria de acoperire 4G](#). In plus, asigura-te ca mergi in [cel mai apropiat magazin](#) pentru a obtine gratuit un SIM compatibil 4G.
- **Extraoptiunile nu se reactiveaza automat.**
- Roaming: la Cartela cu Net ofertele includ **beneficii disponibile doar national**.

Valabilitate Cartela cu Net pentru laptop si tableta

- Cartela cu Net este valabila timp de **10 luni de la activare**.
- Fiecare reincarcare iti asigura reinnoirea perioadei de valabilitate la 10 luni. Pe parcursul perioadei de valabilitate, creditul nefolosit se pastreaza. La expirarea perioadei de valabilitate contul se dezactiveaza si creditul nefolosit se pierde. Informatia referitoare la creditul disponibil si la valabilitatea acestuia va fi afisata in pagina dedicata contului tau Cartela cu Net.

Bine de stiut

- In cazurile in care incarcarea nu este directa (creditul nu este incarcata automat in contul Cartelei cu Net) obtii un cod de reincarcare pe care il vei introduce in sectiunea "Reincarcare" din pagina dedicata Cartelei cu Net.

Cartela Vodafone – clauze minime contractuale Valabile incepand din 9 septembrie 2024

Cartela Vodafone reprezinta cartela SIM pe care Vodafone o transmite Clientului la momentul achizitionarii primei valori de reincarcare pentru serviciul preplatit de comunicatii electronice Vodafone. Cartela cu credit initial se activeaza automat prin introducerea acesteia in terminal. Cartela fara credit initial se activeaza prin incarcarea cu minimum 3 euro credit, in primele 7 zile de la introducerea acesteia in terminal. In cazul in care nu se efectueaza o incarcare de minimum 3 euro credit in primele 7 zile de la introducerea Cartelei in terminal, aceasta nu se va mai activa. In functie de oferta aleasa, Clientul poate avea acces la toate Serviciile Vodafone sau doar la anumite Servicii. Unele oferte preactivate sunt incompatibile cu anumite Servicii Vodafone. Serviciile aferente fiecărei oferte sunt descrise in Termenii si Conditile de utilizare a Cartelei Vodafone disponibile gratuit pe website-ul Vodafone: <https://myvdf.ro/ghid-sim>

Tarifele standard pentru Planul Tarifar Simplu se aplica: a) in tara, atunci cand folosesti Cartela Vodafone fara a avea o Oferta activa cu beneficii incluse sau cand ai consumat beneficiile incluse in Oferta si b) in Roaming, in Spatiul Economic European, atunci cand nu ai activa nicio Oferta pe cont sau atunci cand ai o oferta cu roaming si ai terminat beneficiile incluse. Tarifele sunt urmatoarele: 0,18 € credit/minut pentru apeluri initiate catre retele nationale sau apeluri din Roaming S.E.E catre tari din S.E.E. | 0,05 € credit/SMS national sau SMS din Roaming S.E.E. catre tari din S.E.E. | 0,20 € credit/MB pentru traficul de Internet | 0,19 € credit/minut catre retele fixe si mobile din Spatiul Economic European (S.E.E.) | 0,40 € credit/minut catre alte retele fixe din Europa, exceptand S.E.E. | 0,50 € credit/minut catre alte retele mobile din Europa, exceptand S.E.E., sau catre orice retea din SUA si Canada | 0,80 € credit/minut catre alte retele internationale | 0,06 € credit/SMS international catre Spatiul Economic European | 0,12 € credit/SMS international catre alte destinatii din Europa, exceptand Spatiul Economic European. Tarifele sunt exprimate in Euro credit. Se achita TVA in momentul achizitionarii Cartelei SIM sau la achizitionarea unei reincarcari, indiferent de modalitatea prin care se face reincarcarea.

Valabilitatea creditului este data de valoarea de reincarcare. Se pot efectua reincarcari intre 3€ credit si 200€ credit, fiecare avand o perioada de valabilitate distincta. Ofertele cu beneficii incluse au o perioada specifica de valabilitate (7, 14, 28, 30, 35 sau 42 zile sau o luna calendaristica) in functie de oferta activata, perioada in care se pot utiliza beneficiile Ofertei. Valabilitatea fiecărei valori de reincarcare si a Ofertelor cu beneficii incluse sunt disponibile pe www.vodafone.ro in sectiunea Servicii si Tarife.

Perioada de gratie (atat pentru Planul Tarifar Simplu cat si pentru Ofertele cu beneficii incluse) se calculeaza de la data expirarii perioadei de valabilitate si este de 90 zile incepand din 17 octombrie 2023 (cu exceptia reincarcarilor cu 1-3 € credit, care nu ofera perioada de gratie). In perioada de gratie poti doar sa primesti apeluri/sms pe teritoriul Romaniei, fara a putea initia apeluri/sms in retelele fixe si mobile nationale.. Numerele apelabile doar de pe teritoriul Romaniei in perioada de gratie sau in cea de suspendare a Cartelei sunt urmatoarele: *144#, *100# sau 444 pentru reincarcarea Cartelei; *123#, *100# pentru informatii despre credit sau valabilitate; *120#, *100# pentru cumparare de credit sau valabilitate. Numarul 112 pentru apeluri de urgenta poate fi apelat si in roaming in Uniunea Europeana.

Reincarcarea reprezinta plata in avans a unei valori de credit, in limitele careia Clientul poate beneficia de Serviciile preplatite Vodafone. Reincarcarea se realizeaza prin alimentarea/realimentarea creditului folosind oricare dintre urmatoarele modalitati de reincarcare disponibile atat in tara, cat si in afara ei: (a) de pe un numar de abonament Vodafone cu plata la factura. In caz de neplata (chiar partiala) a facturii ce contine creditul primit de Client sau respectivul abonat a fost suspendat/deconectat/urmeaza sa fie deconectat pentru neplata sau utilizarea serviciilor in mod abuziv, creditul transferat de pe numarul de abonament Vodafone poate fi retras; (b) cu cod de reincarcare prin apel la *144# sau *100#, ramura "Contul meu"; (c) din contul My Vodafone online (www.myvodafone.ro) sau din aplicatia My Vodafone; (d) online (www.vodafone.ro/reincarcare) cu card de debit sau credit, comision 0 lei; (e) din orice magazine Vodafone sau partener; f) transfer credit sau g) prin activarea serviciului „Oferta in avans” prin SMS gratuit cu textul DA la numarul 366. Valoarea reincarcata/transferata va influenta valabilitatea creditului, mai multe informatii pot fi consultate pe website-ul www.vodafone.ro in sectiunea Servicii si Tarife.

In functie de valoarea creditului incarcat, se activeaza automat cea mai avantajoasa oferta cu beneficii incluse dintre ofertele mentionate mai jos. Prin aceasta, Clientul beneficiaza, de la inceput, de servicii la tarife avantajoase, fiind preintampinata plata tarifelor standard pentru serviciile consumate. Daca nu doreste Oferta activata si inainte de a consuma din beneficiile cuprinse in oferta, Clientul poate solicita returnarea creditului aferent acestei oferte prin apel gratuit la numarul *222. In cazul in care Clientul se afla la a doua reincarcare sau mai mult si nu doreste sa pastreze oferta deja activa pe cont, inainte de a consuma din beneficiile cuprinse in oferta deja activa, Clientul poate solicita returnarea creditului aferent acestei oferte prin SMS gratuit cu textul CREDIT la numarul 579.

Oferta NAȚIONALĂ:

5€ credit: 75 GB, NELIMITAT min/SMS in retea, 1.000 min./SMS nationale, din care 100 min. internationale, valabilitate: 28 zile;

6€ credit: 150GB, NELIMITAT min/SMS in retea, 2 000 min. nationale si catre Spania, Italia, Rep. Moldova/SMS-uri nationale, din care 300 min. internationale, valabilitate: 28 zile;

8€ credit: INTERNET NELIMITAT, NELIMITAT min/SMS in retea, 3000 min. nationale si catre Spania, Italia, Republica Moldova, Germania si Marea Britanie ./SMS nationale, din care 1 000 min. internationale, valabilitate lunara;

GoodGaming 8€ credit: INTERNET NELIMITAT, NELIMITAT min/SMS in retea, NELIMITAT min./SMS nationale, din care 100 min. internationale, valabilitate 30 zile;

Oferta ROAMING:

4€ credit: 117 GB (din care 5 GB roaming SEE) + 100 min./SMS nationale si roaming SEE + 100 MB roaming in afara SEE + 10 min./SMS-uri efectuate si primite in afara SEE (Țările in care sunt valabile beneficiile non-SEE: Turcia, Albania, Macedonia, Muntenegru, Serbia, Bosnia si Hertegovina), Nelimitat in retea, valabilitate: 7 zile;

Turist 10€ credit: INTERNET NELIMITAT National + 12 GB in roaming SEE + 0.5 GB roaming non-SEE + 500 min./SMS nationale + 50 min./SMS roaming non-SEE (Țările in care sunt valabile beneficiile non-SEE: Turcia, Albania, Macedonia, Muntenegru, Serbia, Bosnia si Hertegovina) + Nelimitat in retea, valabilitate: 21 zile;

15€ credit: INTERNET NELIMITAT National + 18.95 GB in roaming SEE + 3 GB roaming non-SEE + 2 000 Minute nationale/ catre Spania, Italia, Republica Moldova, Germania si Marea Britanie (din care 1 000 minute internationale) + 200 SMS nationale si in roaming SEE + 100 min./SMS roaming non-SEE + Nelimitat in retea, valabilitate: 21 zile;

40€ credit: INTERNET NELIMITAT National + 50.49 GB inroaming SEE) + 2 GB roaming non-SEE + 2 000 Minute nationale/ roaming SEE & catre Spania, Italia, Republica Moldova, Germania si Marea Britanie (din care 1 000 minute internationale) + 300 SMS nationale si roaming SEE + 200 Min. si SMS-uri in roaming non-SEE+ Nelimitat in retea, valabilitate: 28 zile;

Termenii si conditiile de utilizare, Ghidul Complet al utilizatorului, dar si detaliile despre ofertele preactivate si beneficiile incluse pot fi consultate, vizualizate si descarcate gratuit prin accesarea website-ului Vodafone: <https://myvdf.ro/ghid-sim>

Vodafone Romania S.A.

Romania, Bucuresti, sector 2, Cladirea Globalworth Tower, Strada Barbu Vacarescu nr. 201,

T +40 372 02 2222, F +40 372 02 2222

www.vodafone.ro