

## **ANEXA 1 – CONDIȚII GENERALE ALE CONTRACTULUI**

### **ART. 1 INSTALAREA ȘI ACTIVAREA SERVICIILOR**

1.1 Pentru realizarea obiectului Contractului este necesară instalarea Circuitului și Rețelei la Locuința Clientului.

1.2 Vodafone va instala Circuitul la Locuința Clientului în termen de 30 zile de la data semnării Contractului, cu condiția ca instalarea să fie posibilă din punct de vedere tehnic la Locuința Clientului, sau într-un alt termen, mai mare, în funcție de disponibilitatea Clientului, astfel cum este ales de comun acord de către Părți.

1.3 Clientul declară că este de acord cu instalarea Rețelei și a Circuitului la Locuința Clientului și că acest lucru nu afectează structura de rezistență a construcției și integritatea acesteia.

1.4 În cazul în care instalarea Circuitului nu este posibilă din punct de vedere tehnic, prezentul Contract devine nul de la data notificării Clientului, Părțile fiind repuse în situația anterioară încheierii acestuia.

1.5 Contravaloarea materialelor folosite la instalarea serviciilor fixe va fi achitata de Client, pe baza unui proces-verbal semnat de ambele părți.

1.6 Clientul poate deține, în baza Contractului, maximum 5 receptoare/echipamente TV/CI+ și 1 modem, pentru care va fi facturat în conformitate cu prevederile prezentului Contract.

1.7 Pentru scopul Contractului, termenii de mai jos scriși cu majuscule au următorul înțeles:

„Activarea Serviciilor” reprezintă instalarea Circuitului atestată prin semnarea de către ambele Părți a procesului-verbal de instalare și activare a Serviciilor.

„Circuit” reprezintă instalația realizată de Vodafone, pentru furnizarea Serviciilor, pornind de la punctul de intrare în Locuința Clientului aflat pe proprietatea în discuție (ex. ușă, poartă, fereastră, etc.), până la receptorul/echipamentul TV și/sau modem;

„Locuința Clientului” reprezintă locuința/locația cu scop rezidențial unde este instalat Circuitul de către Vodafone și unde îi sunt furnizate acestuia Serviciile, în mod autorizat;

„Rețea” reprezintă instalația aflată în proprietatea Vodafone, formată din tronsoane de cablu și echipamente asociate, pornind de la stația centrală și până la punctul de intrare în Locuința Clientului aflat pe proprietatea în discuție (ex. ușă, poartă, fereastră, etc.), care servește la furnizarea Serviciilor către Client.

### **ART. 2 GARANȚII ȘI PLAȚI ÎN AVANS:**

2.1 În vederea instalării și Activării Serviciilor, Vodafone poate solicita Clientului, în baza anumitor informații interne referitoare la debite, plata unei sume în cuantum de cel mult 2.000 lei, cu titlu de garanție pentru executarea obligației de plată a Serviciilor („Garanția”).

2.2 În cazul neîndeplinirii de către Client a obligației de plată a Serviciilor, Vodafone are dreptul de a reține din Garanție orice sume datorate de către Client. Vodafone va notifica o astfel de reținere Clientului, iar Clientul este obligat să reconstituie Garanția până la cuantumul inițial, în termen de cel mult 5 zile de la notificarea cu privire la reținere.

2.3 Garanția nu este purtătoare de dobânzi și poate fi returnată Clientului, în baza cererii scrise a acestuia, după o perioadă de minim 6 luni de la constituire/reconstituire, numai în situația în care în acest interval nu a existat nicio încălcare din partea Clientului a obligațiilor de plată. Cererea semnată de Client trebuie însoțită de o copie după actul de identitate și se va depune, în original, în orice centru Vodafone, Garanția urmând a fi returnată în termen 30 de zile calendaristice de la depunerea acestora.

2.4 Fără a aduce atingere celor de mai sus, la data Activării Serviciilor, Vodafone poate solicita Clientului să plătească o sumă de bani cu titlu de plată în avans, calculată în funcție de serviciile contractate. Suma plătită de Client va fi dedusă integral din primele facturi emise către Client.

### **ART. 3. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII**

#### **3.1 VODAFONE**

3.1.1 Instalarea Circuitului în condițiile prevăzute în prezentul Contract.

3.1.2 Verificarea, întreținerea și remedierea defecțiunilor sesizate, la Circuit sau Rețea. În cazul în care Vodafone depistează o defecțiune la Circuit sau la echipamentele conectate la Circuit, ce afectează și alți clienți (ex. perturbații în Rețea, etc.), Vodafone va notifica în acest sens Clientul asupra operațiunilor ce trebuie executate de Client și/sau Vodafone. Dacă Clientul nu dă curs solicitărilor Vodafone iar defecțiunea persistă și după 24 de ore de la notificare, Vodafone are dreptul să procedeze la deconectarea Clientului, până la remedierea defecțiunii.

3.1.3 Furnizarea Serviciilor în mod continuu, în condițiile Contractului, cu excepția situațiilor care nu sunt în controlul Vodafone, caz în care Vodafone nu răspunde pentru pagubele rezultate din sau ca urmare a acestor evenimente.

3.1.4 Pentru funcționarea Serviciilor în condiții de maximă calitate, Vodafone recomandă conectarea la Rețea, prin același Circuit, a cel mult 2 receptoare TV/echipamente TV/CI+ și 1 modem sau 3 receptoare TV/echipamente TV/CI+, limită în care Vodafone garantează calitatea semnalului.

3.1.5 Asigurarea securității și integrității Rețelei și Serviciilor. Pentru a preveni incidente, amenințări, vulnerabilități sau abuzuri asupra Serviciilor/Circuitului/Rețelei, Vodafone poate lua măsurile prevăzute la art. 6 din Anexa 5 și la art. 6 din Anexa 6.

3.1.6 Măsurarea și gestionarea traficului în scopul evitării congestiilor, apelând la rute alternative (de back-up), măsuri ce nu afectează calitatea Serviciilor.

3.1.7 În situația în care Clientul apare în evidențele Vodafone cu orice debite rezultate din alte contracte cu Vodafone, Vodafone are dreptul să procedeze la restricționarea și/sau deconectarea Serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract, până în momentul în care Clientul va achita toate debitele față de Vodafone.

3.1.8 La nivel de utilizator final, nu se oferă niveluri minime pentru parametrii de calitate specifici pentru serviciile de comunicații electronice destinate publicului, cu excepția serviciilor de acces la internet.

## **3.2 CLIENTUL**

3.2.1 Să efectueze plata tarifelor aferente Serviciilor, conform Contractului.

3.2.2 Să colaboreze cu Vodafone pentru asigurarea integrității Rețelei și Circuitului, nepermițând accesul sau intervenția la acestea a altor persoane decât reprezentanții autorizați ai Vodafone.

3.2.3 Să își exercite drepturile și obligațiile contractuale cu bună-credință și numai în conformitate cu scopul Contractului.

3.2.4 Să permită reprezentanților Vodafone accesul, în condițiile legii, la Locuința Clientului, pentru instalarea Circuitului la Rețea și Activarea Serviciilor, precum și pentru verificarea, întreținerea sau remedierea defecțiunilor sesizate la Circuit ori Rețea.

3.2.5 Este de acord cu instalarea Circuitului și Activarea Serviciilor, precum și cu lucrările aferente acestora, toate reparațiile necesare la Locuința Clientului și la spațiul unde se află acesta fiind exclusiv în sarcina sa. În nicio situație Vodafone nu va fi ținut răspunzător față de Client sau terțe Părți (inclusiv față de proprietarul spațiului care reprezintă sau în care se află Locuința Clientului) pentru orice daună pretinsă rezultând din sau ca urmare a lucrărilor mai sus-menționate, iar Clientul garantează Vodafone prin prezentul Contract despăgubirea Vodafone pentru orice prețentii, costuri și cheltuieli în orice astfel de situații.

3.2.6 Să utilizeze Serviciile, Rețeaua și Circuitul cu bună-credință și numai în scopurile prevăzute în Contract, nemodificând configurația și componentele acestora și să anunțe imediat Vodafone despre orice defecțiune în sistem, deteriorare a Rețelei/Circuitului, precum și despre orice situații în care se constată furtul de semnal. Clientul va achita contravaloarea materialelor și a subansamblurilor distruse/dispărute, precum și a manoperei aferente pentru refacerea Circuitului/Rețelei.

3.2.7 Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciilor și nu are dreptul de a se conecta singur la Rețea, aceste acțiuni atrăgând răspunderea penală, materială și/sau contravențională a Clientului.

3.2.8 Intervențiile neautorizate la Rețea, precum și orice acțiune a Clientului care poate duce la o scădere a calității Serviciilor ori la deranjarea altui client Vodafone, atrag deconectarea și încetarea Contractului de către Vodafone, cu plata tuturor despăgubirilor și penalităților aferente, de către Client.

3.2.9 În cazul încheierii Contractului pe o Perioadă Minimă, Clientul se obligă să nu renunțe la Servicii/Contract, sub sancțiunile prevăzute la art. 9 din prezenta anexă.

3.2.10 Clientul poate obține informații actualizate cu privire la totalitatea serviciilor oferite de Vodafone și la totalitatea tarifelor practicate de Vodafone prin intermediul serviciului de Relații cu Clienții, în magazinele Vodafone sau pe pagina de internet a Vodafone [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

## **ART. 4 REMEDIEREA DEFECȚIUNILOR. DESPĂGUBIRI**

4.1 Defecțiunile survenite în furnizarea Serviciilor din motive imputabile Vodafone vor fi remediate în termenele prevăzute în Anexele 4, 5 sau 6, după caz. Remedierea se va efectua doar dacă Clientul nu are debite scadente față de Vodafone și se va confirma prin semnarea ordinului de lucru sau telefonic.

4.2 În cazul nerespectării de Vodafone, din culpa sa exclusivă, a termenului de remediere a defecțiunilor sau a termenului de conectare inițială la servicii, Clientul este îndreptățit la despăgubiri echivalente cu valoarea lunară a Serviciilor afectate, împărțită la numărul de zile din luna respectivă, înmulțită cu numărul de zile în care Serviciul respectiv nu a fost disponibil peste termenul asumat.

4.3 Despăgubirile se acordă în situațiile expres prevăzute în Contract, la solicitarea Clientului, după analizarea acestuia și se vor plăti sub formă de ajustare ce se va regăsi pe factura aferentă lunii următoare. Despăgubirile maxime datorate de Vodafone într-o lună nu pot depăși valoarea lunară a Serviciilor în discuție.

## **ART. 5 PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR**

5.1 Vodafone asigură preluarea și soluționarea reclamațiilor prin serviciul de Relații cu Clienții, în magazinele Vodafone, precum și prin intermediul altor canale de comunicare cu clienții. Procedura de tratare și soluționare a reclamațiilor, precum și indicatorii de calitate aferenți Serviciilor, se găsesc pe pagina [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

5.2 Reclamațiile Clientului se formulează (i) în scris și se depun la orice magazin Vodafone sau se transmit prin poștă electronică, sau (ii) telefonic.

5.3 Termenul de soluționare a reclamațiilor, altele decât cele privind defecțiunile sau cele privind viteza Serviciului de Internet, este de 30 zile calendaristice; în cazul depășirii de către Vodafone, din culpa sa exclusivă, a termenului asumat de răspuns la reclamații, Clientul este îndreptățit la despăgubiri echivalente cu valoarea serviciilor contractate, împărțită la numărul de zile din luna respectivă, înmulțită cu numărul de zile de întârziere peste termenul asumat.

## **ART. 6 FACTURARE. PLATĂ. CONDIȚII DE PLATĂ**

6.1 Plata facturilor se face în lei, la cursul de schimb EUR/RON menționat pe factură, la care se adaugă TVA aplicabilă. Cursul de schimb aplicabil este cursul de vânzare standard EUR/RON practicat de ING Bank pentru persoane fizice valabil pentru a doua zi lucrătoare anterioară datei emiterii facturii. Cursul de vânzare EUR/RON astfel aplicat este publicat pe pagina de internet a Vodafone, este disponibil în magazinele Vodafone și la Serviciul de Relații cu Clienții. Actualizarea acestui curs de schimb se face zilnic. Vodafone își rezervă dreptul de a factura la un curs diferit de cel prevăzut anterior, cu menționarea pe factură a cursului aplicat și cu condiția ca întotdeauna această operațiune să fie în beneficiul Clientului.

6.2 Cuantumul abonamentului lunar (diferențiat pe Servicii), precum și cuantumul tuturor celorlalte tarife aplicabile se facturează și se plătesc în conformitate cu prevederile prezentei anexă.

6.3 Factura va cuprinde, pe lângă alte mențiuni, contravaloarea tarifelor lunare pentru Serviciile contractate pentru perioada în curs (următoarele 30 de zile calendaristice) și contravaloarea tarifelor pentru apelurile generate (dacă este cazul) în perioada anterioară (de regulă 30 de zile anterioare emiterii facturii, această perioadă putând ajunge la maximum 120 de zile).

6.4 Plata Serviciilor se face pe baza facturii emise de Vodafone până la data scadență menționată pe factură. Clientul poate plăti factura atât direct, la oricare magazin Vodafone, caz în care plata se consideră efectuată la data menționată în chitanța emisă de către Vodafone, cât și prin ordin de plată direct în contul Vodafone, prin contul My Vodafone, precum și prin toate celelalte modalități de plată detaliate pe factură, caz în care aceasta se consideră efectuată la data creditării contului Vodafone cu suma datorată de către Client. De la data Activării Serviciilor până la prima factură, Clientul plătește tariful lunar aferent Serviciilor, calculat proporțional cu perioada de timp cuprinsă între data Activării Serviciilor și data emiterii primei facturii. Clientul poate efectua plata în avans, facturile ce se vor emite lunar pentru Serviciile plătite în avans evidențiind aceste plăți. Dacă facturile nu ajung la Client din motive independente de Vodafone, acesta nu e exonerat de obligația de plată până la termenul scadent. La cerere, Clientului i se poate înmâna o copie a facturii(lor) curente, în termenul agreed de Părți. Clientul poate contesta valoarea facturilor emise, în termen de cel mult 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, în caz contrar aceasta fiind considerată acceptată irevocabil de către Client. Contestarea valorii facturii de către Client nu suspendă obligația de plată a facturii și nici curgerea penalităților de întârziere.

6.5 Pentru facturile neplătite până la data scadenței, Clientul va plăti penalități de întârziere în cuantum de 0,5% /zi de întârziere, până la plata întregii sume. Totalul penalităților de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Clientul este de drept în întârziere cu privire la plata penalităților începând cu prima zi următoare datei scadenței.

6.6 Facturile se emit gratuit, în format electronic și se comunică prin mijloace electronice în contul My Vodafone și/sau la adresa de poștă electronică (e-mail) specificată de Client în Contract sau comunicată prin orice mijloace către Vodafone. De asemenea, Clientul poate solicita, contra cost, ca factura să fie emisă în format tipărit, caz în care aceasta îi va fi comunicată prin poștă, fără confirmare de primire, la adresa de facturare specificată în Contract. Tariful pentru emiteria facturii în format tipărit este conform ofertei de servicii conexe.

6.7 Din motive de ordin tehnic, în cazuri excepționale, factura emisă Clientului va putea include și regularizari pentru corectarea unor erori apărute în facturile emise anterior către Client cu privire la calcularea valorii Serviciilor furnizate acestuia în lunile precedente celei în care a fost emisă factura ce cuprinde corecții.

6.8 Prețurile indicate în prezentul Contract se aplică exclusiv la Serviciile contractate la data semnării acestuia; toate serviciile și produsele solicitate ulterior de Client vor fi achiziționate de către acesta la prețurile în vigoare la data contractării. Tarifele pentru serviciile și prețurile produselor Vodafone sunt exprimate în Euro. Prin excepție, tarifele pentru anumite servicii pot fi exprimate în Lei și sunt prevăzute în contract. Având în vedere anumite fluctuații ale prețurilor bunurilor și serviciilor pe piață de natură a afecta echilibrul contractual, în vederea restabilirii acestuia, părțile convin ca tarifele pentru serviciile Vodafone să poată fi indexate, cu o frecvență anuală, prin simpla notificare transmisă de către Vodafone odată cu factura, anterior aplicării indexării. Indexarea se va face în funcție de indicele armonizat al prețurilor de consum (IAPC), respectiv rata inflației, stabilit pentru România de către Eurostat, Oficiul de Statistică al Comunităților Europene, fără a putea depăși, însă, un procent de 8% pe an. Părțile convin că indexarea anuală a tarifelor în raport cu rata inflației nu reprezintă o modificare unilaterală a prețului contractului, posibilitatea de indexare și mecanismul acesteia fiind agreeate de părți încă de la încheierea contractului. Clientul declară în mod expres că a citit, înțeles și acceptă prezenta clauză.

## **ART. 7 SUSPENDAREA LA CERERE A FURNIZĂRII SERVICIILOR**

7.1 În cazul în care nu are debite față de Vodafone, Clientul poate solicita suspendarea furnizării Serviciilor pentru o perioadă de 3 luni în orice interval de 12 luni consecutive din cadrul executării Contractului. Suspendarea se va realiza pentru toate serviciile fixe instalate la adresă.

7.2 Clientul va depune într-unul din magazinele Vodafone o cerere scrisă în acest sens, în care va menționa în mod obligatoriu și data reconectării, și va achita tariful de suspendare temporară, în cuantumul indicat în Anexa 2, în termenul scadent al facturii. Suspendarea va fi realizată începând cu următorul ciclu de facturare disponibil sau începând cu un alt ciclu de facturare viitor, conform înțelegerii Părților.

7.3 Anterior expirării perioadei de suspendare, Clientul poate solicita reconectarea Serviciilor, ce va fi efectuată în 2 zile lucrătoare de la preluării solicitării de reconectare. În acest caz, Vodafone nu va rambursa Clientului contravaloarea tarifului de suspendare.

7.4 Pe durata suspendării, Clientul se obligă să păstreze toate materialele și echipamentele primite în bune condiții. După expirarea perioadei de suspendare, reconectarea Serviciilor se va efectua automat.

## **ART. 8 RESTRIȚIONAREA SERVICIILOR PENTRU NEPLATĂ. RECONNECTAREA**

8.1 Neplata Serviciilor și a oricăror alte sume datorate, până la data scadenței, dă dreptul Vodafone să procedeze la restricționarea Serviciilor. Perioada în care Serviciile sunt restricționate nu va fi inclusă în Perioada Minimă.

8.2 Clientul ale cărui Servicii sunt restricționate pentru neplată poate solicita reconectarea după plata tuturor sumelor restante și a penalităților de întârziere, acesta urmând a fi reconectat în maximum 2 zile lucrătoare de la efectuarea plăților restante sau la un alt termen ulterior convenit de Părți.

8.3 Pe factura aferenta Serviciilor restricționate pentru neplata, se va aplica un tarif de reconectare, la valoarea mentionata in Anexa 2.

## **ART. 9 ÎNCETAREA CONTRACTULUI**

Prezentul Contract poate înceta în oricare dintre următoarele situații:

9.1 Prin acordul Părților.

9.2 De către oricare dintre Părți, cu un preaviz scris de 30 de zile, după cum urmează:

9.2.1 în cazul încheierii Contractului pe perioadă nedeterminată: (i) de către Vodafone, fără plata vreunei penalități; sau (ii) de către Client, numai dacă și-a îndeplinit la zi toate obligațiile asumate prin Contract, incluzând dar fără a se limita la plata Serviciilor de care beneficiază.

9.2.2 În cazul încheierii Contractului pe o Perioadă Minimă, numai după achitarea către cealaltă Parte a unei sume cu titlu de justă despăgubire pentru încetarea Contractului înainte de termen ("Justă despăgubire"), egală cu contravaloarea tuturor reducerilor, scutiilor și/sau beneficiilor de orice fel (ex. reduceri de preț aferente serviciilor, scutiri sau reduceri aplicate la plata tarifului de instalare sau a altor tarife, produse oferite în cadrul ofertelor promoționale, reduceri de preț aplicate produselor incluse în ofertele promoționale etc.) acordate Clientului atât la data începerii Contractului cât și pe perioada de derulare a acestuia. În cazul Serviciilor contractate sau produselor oferite la preț redus, reducerea se calculează scăzând contravaloarea acestora din prețul de listă indicat la Anexa 3, înmulțit cu numărul de luni scurse din Perioada Minimă până la data încetării efective a Contractului.

9.3 De către Vodafone, cu un preaviz scris de 30 de zile și fără plata Justei despăgubiri către Client, dacă încetarea intervine în Perioada Minimă, sau a oricaror alte penalități, după cum urmează:

9.3.1 În cazul în care în termen de 30 zile de la semnarea Contractului Clientul refuză instalarea Circuitului și/sau Activarea Serviciilor, Clientul datorând Vodafone, cu efect imediat, despăgubiri în sumă egală cu contravaloarea lucrărilor de instalare efectuate de Vodafone pentru realizarea Rețelei și Circuitului, după caz.

9.3.2 În una din următoarele situații întemeiate: (i) imposibilitatea tehnică de a continua să furnizeze Serviciile la Locuința Clientului, sau (ii) imposibilitatea tehnică de a instala Serviciile transferate, conform art. 12 din prezenta anexă, la o nouă locație a Clientului.

9.3.3 În cazul în care Clientul nu achită toate sumele restante, inclusiv penalitățile de întârziere, mai mult de 90 de zile de la data restricționării Serviciilor, Vodafone poate considera Contractul reziliat de drept, fără notificare, fără intervenția instanței de judecată și fără vreo altă formalitate suplimentară. Clientul va fi în continuare ținut la plata tuturor sumelor restante, a penalităților de întârziere înregistrate până la data rezilierii Contractului, precum și a Justei despăgubiri, dacă restricționarea Serviciilor intervine în Perioada Minimă.

9.3.4 La expirarea termenului de 30 de zile Contractul încetează de drept, fără intervenția instanței de judecată și fără efectuarea vreunei alte formalități, sub rezerva îndeplinirii condițiilor de mai sus, după caz.

9.3.5 În cazul în care Clientul încalcă oricare dintre celelalte obligații contractuale ale sale, altele decât obligația de plată, Vodafone poate înceta Contractul, cu o notificare prealabilă de 30 de zile, cu obligația Clientului de achitare a tuturor despăgubirilor și penalităților aferente. La expirarea celor 30 de zile, Contractul va înceta automat, fără intervenția instanței de judecată și fără vreo altă formalitate suplimentară. Prevederile art. 9.7 din prezenta anexă se vor aplica în mod corespunzător.

9.4 De către Client, după cum urmează:

9.4.1 Dreptul de retragere, aplicabil în cazul în care Contractul a fost încheiat la distanță, prin intermediul telefonului sau în afara punctelor de vânzare Vodafone: În termen de 14 zile de la data încheierii Contractului, Clientul poate înceta Contractul, fără a fi necesară motivarea renunțării și fără plata Justei despăgubiri sau a altor penalități (cu excepția contravalorii bunurilor primite, incluse în oferta de Servicii, în cazul în care acestea sunt deteriorate sau în cazul în care acestea nu sunt returnate de către Client) sau în termen de 30 zile pentru contractele încheiate în contextul vizitelor nesolicitate efectuate de un reprezentant Vodafone la domiciliul unui consumator (contractele 'door-to-door') sau pentru contractele încheiate în contextul deplasărilor organizate de un profesionist (Vodafone) cu scopul sau efectul de a promova sau a vinde bunuri consumatorilor (târguri, expoziții, etc).

9.4.2 Cu un preaviz scris de 30 de zile și fără plata Justei despăgubiri (dacă încetarea intervine în Perioada Minimă) din următoarele motive întemeiate: (i) nefuncționarea Serviciilor, dovedită prin sesizări de natură tehnică având ca obiect defecțiuni diferite, înaintate de cel puțin 2 ori consecutiv într-un interval de 30 de zile și confirmate împreună cu Vodafone, prin existența interacțiunilor și a cazurilor evidențiate în contul Clientului; sau (ii) în situația schimbării domiciliului (în cazul vânzării spațiului unde sunt instalate Serviciile sau al mutării din localitate, dovedită cu o copie după contractul de vânzare-cumpărare aferent sau cu actul de identitate în care este înscrisă noua reședință), cu condiția ca furnizarea Serviciilor la noua adresă să nu fie posibilă din punct de vedere tehnic, conform constatărilor Vodafone. Încetarea va opera numai după plata de către Client a tuturor sumelor restante și neachitate, precum și după returnarea tuturor echipamentelor oferite în custodia/chiria sa de Vodafone sau după plata contravalorii acestora, la prețul de listă din Anexa 2.

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

9.5 În toate cazurile în care este necesar un preaviz scris din partea Clientului, acesta poate fi transmis în una dintre următoarele modalități: (i) formulând cererea într-un magazin Vodafone; (ii) prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire pe adresa sediului social al Vodafone; (iii) prin e-mail, de pe adresa de e-mail a Clientului înregistrată în baza de date a Vodafone, către persoane fizice [fix\\_tv@vodafone.com](mailto:fix_tv@vodafone.com).

În cazul existenței unor neconcordanțe sau suspiciuni legate de identitatea persoanei care a formulat cererea de încetare, Vodafone poate solicita Clientului informații suplimentare de identificare, inclusiv identificarea Clientului într-un magazin Vodafone.

9.6 În cazul decesului Clientului, dovedit de către solicitant cu o copie după certificatul de deces. În acest caz nu se datorează Justa despăgubire.

9.7 Fără a aduce atingere altor prevederi din Contract: (i) în orice situație în care acesta încetează din culpa/inițiativa Clientului, înainte de expirarea Perioadei Minime, Clientul este obligat să achite Justa despăgubire precum și suma rămasă până la acoperirea contravalorii integrale a tuturor produselor incluse în pachetul de Servicii ales (ex. televizor, laptop, tabletă, telefon, etc.), după caz, la valoarea specificată în Anexa 3; (ii) în orice situație în care acesta încetează din orice cauză, Clientul va returna în maxim 10 zile toate echipamentele oferite în custodia/chiria sa de Vodafone, în caz contrar Clientul datorând Vodafone contravaloarea acestora, la prețul de listă din Anexa 2, obligația de plată devenind scadentă cu efect imediat la expirarea celor 10 zile.

9.8 Încetarea Contractului nu are efecte asupra obligațiilor devenite anterior scadente între Părți.

## **ART. 10 MODIFICAREA CONTRACTULUI**

10.1 Vodafone are dreptul de a modifica unilateral oricare dintre tarife, în sens crescător, în funcție de evoluția pieței (ex: modificări privind plata drepturilor de autor și a drepturilor conexe, costul licențelor de comunicații electronice, taxe sau impozite suplimentare asupra exploatarei Rețelei precum și asupra furnizării Serviciilor, etc.), structura și caracteristicile oricăruia dintre Servicii, în funcție de factori relevanți (ex. posibilitățile proprii de dezvoltare, evoluția pieței, modificările normelor aplicabile, decizia CNA sau a altor autorități, sondaje de audiență efectuate de Vodafone /alte instituții specializate, etc), precum și oricare altă prevedere din prezentul Contract, cu respectarea art. 10.2 de mai jos.

10.2 În oricare din situațiile de mai sus, în conformitate cu și în condițiile art. 5911 din O.U.G. nr. 111/2011, Vodafone va comunica Clientului în avans, în mod individual, intenția sa și modificările ce urmează a fi efectuate. În termen de 30 de zile de la data primirii notificării, Clientul poate denunța cu bună-credință Serviciul afectat sau Contractul, după caz, în situația în care nu este de acord cu modificările ce urmează a fi efectuate de către Vodafone, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri, în afară de cele aferente echipamentelor terminale subvenționate, dacă decide să le păstreze, conform legislației specifice în domeniul comunicațiilor electronice. Dreptul Clientului de denunțare unilaterală nu este aplicabil în cazurile în care modificările propuse sunt exclusiv în beneficiul utilizatorului final, sunt de natură pur administrativă și nu au niciun efect negativ asupra utilizatorului final sau sunt impuse prin efectul legii. În cazul în care Clientul a achiziționat un Echipament Terminal la preț promoțional și decide să denunțe unilateral contractul ca urmare a modificării unilaterale a clauzelor contractuale conform prevederilor de mai sus, sau ca urmare a constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate pentru parametrii de calitate specifici serviciului de acces la internet, dar decide să păstreze Echipamentul Terminal achiziționat la preț promoțional, Vodafone își rezervă dreptul de a percepe o despăgubire pentru Echipamentul Terminal subvenționat păstrat, care va fi egală cu cea mai mică valoare dintre valoarea lui calculată pro rata temporis față de prețul acestuia convenit la momentul încheierii contractului și valoarea părții restante din tariful pentru servicii până la încetarea perioadei contractuale inițiale. Dacă plata prețului Echipamentului Terminal era stabilită în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, valoarea ratelor nechitate. Clientul poate solicita să achite în continuare lunar ratele ramase.

10.3 Clientul poate solicita modificarea Serviciilor, cu condiția achitării la zi a sumelor scadente către Vodafone și, dacă e cazul, a Justei despăgubiri, prin semnarea unui nou contract sau a unui act adițional, după caz.

## **ART. 11 CESIUNEA CONTRACTULUI**

Contractul sau oricare dintre drepturile și obligațiile din acesta pot fi cesionate de către Vodafone către un terț, cu condiția preluării de către terț a garanțiilor și răspunderilor din Contract, iar Clientul consimte prin prezentul Contract, în mod anticipat, cu privire la cesiune.

## **ART. 12 SCHIMBAREA ADRESEI FURNIZĂRII SERVICIILOR**

Pe baza unei cereri scrise, Clientul poate solicita transferul Contractului la o nouă adresă (dacă tehnic este posibilă instalarea Circuitului și Activarea Serviciilor la aceasta), după plata tarifului de transfer prevăzut în Anexa 2, cu obligația achitării contravalorii eventualelor lucrări suplimentare aferente transferului, conform procesului-verbal și numai în cazul în care Clientul face dovada schimbării adresei la care sunt furnizate Serviciile prin prezentarea, pe lângă alte documente doveditoare relevante, a unei adeverințe emise de către asociația de proprietari de la noua adresă.

## **ART. 13 ALTE CLAUZE.**

13.1 Forța majoră, așa cum este definită de Codul civil, dovedită cu acte eliberate de autoritățile în drept înlătură răspunderea Părții care o invocă.

13.2 Fiecare Parte răspunde pentru neîndeplinirea culpabilă a obligațiilor sale, în condițiile dreptului comun și ale Contractului.

13.3 Orice dispute izvorâte din interpretarea, neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Contractului, vor fi soluționate pe cale amiabilă, în caz contrar acestea urmând a fi soluționate de instanța competentă din București. De asemenea, în acest sens, Clientul se poate adresa în scris și ANCOM.

13.4 Clientul va notifica în scris Vodafone cu privire la orice modificare a datelor sale, sub sancțiunea inopozabilității acestora față de Vodafone. În ce privește modificările privitoare la Locuința Clientului, prevederile art. 12 se vor aplica în mod corespunzător.

13.5 În cazul în care oricare prevedere din Contract devine, din orice motiv, inaplicabilă, nulă sau imposibil de executat, conform legii, acest lucru nu va afecta nicio altă prevedere a acestuia, iar Contractul va fi interpretat ca și cum prevederea respectivă nu ar fi fost scrisă în Contract. Părțile vor depune toate eforturile rezonabile în scopul înlucrării prevederii nule sau inaplicabile cu o prevedere valabilă și aplicabilă care, în măsura permisă de lege, produce același efect sau un efect echivalent.

13.6 Contractul Vodafone este alcătuit din: Anexa 1 – Condiții generale ale Contractului; Anexa 2 – Echipamente și servicii conexe; Anexa 3 – Oferta generală de produse și servicii; Anexa 4 – Condiții tehnice și comerciale specifice Serviciilor TV; Anexa 5 – Condiții tehnice și comerciale specifice Serviciilor de date și Internet; Anexa 6 – Condiții tehnice și comerciale specifice Serviciului de telefonie. Anexa 7 – Proces-verbal de predare – primire Echipamente/ Deviz de materiale/ Lucrări suplimentare/ Listă verificări va fi semnată de Părți la momentul instalării și activării Serviciilor, fisa de sinteza Furnizarea către client a anexelor mai sus menționate se face în funcție de serviciul achiziționat.

13.7 În funcție de tipul de produse și servicii achiziționate și/ sau utilizate, de modul în care au fost utilizate produsele și serviciile și, în general, de modul în care s-a interacționat cu Vodafone, categoriile de date cu caracter personal pe care le prelucrează Vodafone în 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 clienților, date de navigare pe internet, date colectate de cookie-uri și tehnologii similare, date de autentificare, date privind relația cu clienții,

date privind interacțiunea cu serviciile, date deduse, date privind starea de sanatate, date privind instalarea tehnica a produselor și serviciilor. Mai multe informații se găsesc în Politica de Confidențialitate a Vodafone.

13.8 Vodafone oferă abonamente de telefonie mobilă dedicate persoanelor cu dizabilități vizuale, auditive și/ sau de vorbire. Detalii pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) - abonamente pentru persoane cu dizabilități. Persoanele cu deficiențe de auz și/ sau vorbire pot apela serviciul de urgență SMS 113, conform prevederilor legale în vigoare.

### Semnăturile/Acordul Părților

Reprezentantul Vodafone atestă conformitatea celor înscrise și a verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului. Prin încheierea prezentului Contract, Părțile își exprimă consimțământul liber și irevocabil să execute acest Contract, cu intenția de a-și asuma toate drepturile și obligațiile prevăzute de acestea, pe care le-au negociat, le-au înțeles, le acceptă în mod expres și le consideră a fi corecte.

**REPREZENTANT VODAFONE**

**CLIENT**



## PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

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

1.1 telefonic, la numerele:

- 0372.02.2222

- \*222 (apelabil din rețeaua mobilă Vodafone)

1.2 prin fax, la numărul 0372.021.413

1.3 prin email și internet, la adresele:

- persoane fizice\_fix\_tv@vodafone.com

- <https://www.vodafone.ro/asistenta>

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

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

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

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

Termenul de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale serviciului Internet fix și Serviciului TV este de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii acestora de către Vodafone. Reclamațiile pot fi adresate în scris sau verbal. O reclamație privind un deranjament valid constă în raportarea unei întreruperi în furnizarea serviciului și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces internet și/sau TV, necesitând efectuarea de reparații. În cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamațiilor, taxa lunară de abonament va fi redusă proporțional cu numărul de zile cu care s-a depășit termenul asumat în contract. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării reclamației și vor fi evidențiate în factura aferentă lunii următoare. În anumite cazuri, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a reclamațiilor se poate prelungi, în mod excepțional, cu o nouă perioadă de 30 de zile lucrătoare, cu informarea prealabilă a clientului asupra acestei situații.

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

Termenul de remediere pentru serviciile de internet fix și TV este de cel mult 30 de zile de la data primirii reclamației, cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Vodafone. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării deranjamentului și vor fi evidențiate în factura aferentă lunii următoare.

Tipurile de servicii de asistență tehnică și de servicii de Relații cu Clienții oferite și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate.

2.1 Relații cu clienții, gratuit – ghid interactiv și operator uman - \*222 (apelabil din rețeaua mobilă Vodafone) sau 0372022222

2.2 Asistență pe email

2.3 Reclamații în scris prin poștă, prin fax

2.4 Contul dvs online MyVodafone: [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro)

2.5 Asistență online: [www.vodafone.ro/asistenta](http://www.vodafone.ro/asistenta)

## ANEXA 2 ECHIPAMENTE ȘI SERVICII CONEXE

### ART 1

1.1 Tarif de instalare:

1.1.1 Tarif de instalare TV: 25 EUR (cu TVA)

1.1.2 Tarif de instalare Internet: 25 EUR (cu TVA)

1.1.3 Tarif de instalare Telefonie: 25 EUR (cu TVA)

Tariful de instalare se va regăsi pe prima factură emisă către Client și va reprezenta toate costurile specificate la instalare în procesul-verbal semnat de ambele Părți. Pentru lucrări și materiale suplimentare solicitate de Client la instalare/ulterior instalării, Clientul suportă contravaloarea acestora, conform procesului-verbal întocmit de Vodafone și acceptat de Client, cost ce se va regăsi pe factura emisă Clientului. Procesul-verbal poate include lucrări și materiale suplimentare.

1.2 Tarif deplasare intervenție tehnică (alte intervenții tehnice decât cele de remediere a defecțiunilor): conform ofertei de preț valabilă la data solicitării deplasării.

1.3 Contravaloarea cantității de cablu, mufe, splitere de semnal suplimentar: conform ofertei de preț valabilă la data efectuării lucrării.

1.4 Manoperă pentru instalarea unui traseu de cablu sau manopera pentru programarea unui receiver/mediabox TV și alte servicii de asistență tehnică care nu presupun remedierea defecțiunilor: conform ofertei de preț valabilă la data solicitării intervenției.

1.5 Tarif înlocuire telecomandă: conform ofertei de preț valabilă la data solicitării deplasării.

1.6 Tarif de transfer Servicii la o altă adresă: conform ofertei de preț valabilă la data solicitării transferului.

1.7 Tarif de recuperare a echipamentelor aflate în custodie/chirie: conform ofertei de preț valabilă la data solicitării deplasării. Acesta devine aplicabil în cazul în care Vodafone ridică echipamentele aflate în custodia/închiriate Clientului, prin deplasarea unui reprezentant la locuința Clientului.

1.8 Tariful de nereturnare a echipamentelor aflate în custodie/chirie, în următoarele cantități, ce va fi datorat de către Client, în cazul în care, la încetarea din orice cauza a Contractului/Serviciului, nu returnează echipamentele proprietatea Vodafone și aflate în custodia sa/închiriate, în termen de maximum 10 zile de la data încetării Contractului, prevăzut la art. 9.7 din Anexa 1:

1.8.1 Receiver/Mediabox TV: 48.98 EUR (cu TVA);

1.8.2 Mediabox Vodafone TV: 81.06 EUR (cu TVA);

1.8.3 Card digital CI+: 48.98 EUR (cu TVA);

1.8.4 Modem Super WiFi Box: 58.68 EUR (cu TVA);

1.8.5 Modem ED2.0/ED3.0: 20.85 EUR (cu TVA);

1.8.6 Wi-Fi Booster/ WiFi Booster Kit: 89.16 EUR (cu TVA);

1.8.7 Modem Giga WiFi Box (ED 3.1): 93.77 EUR (cu TVA);

1.8.8 Aparatul telefonic oferit în custodie: 19.4 EUR (cu TVA).

1.8.9 Wi-Fi Mesh: 67 EUR pentru un echipament (cu TVA).

1.8.10 Router Wi-Fi 5: 50 EUR (cu TVA)

1.8.11 Router Wi-Fi 6: 80 EUR (cu TVA)

1.8.12 Router Wi-Fi 5 FTTH: 58 EUR (cu TVA)

1.8.13 Echipament ONT: 62 EUR (cu TVA)

1.9 Tariful de deteriorare echipament este în cantum egal cu cel de nereturnare și devine aplicabil în cazul în care se constată că respectivul echipament este deteriorat sau distrus din culpa Clientului.

1.10 Tarif de suspendare temporară la cerere a Serviciilor: pentru suspendarea furnizării fiecăruia dintre Servicii pentru o perioadă de 3 luni: 3 EUR (cu TVA)

1.11 Tarif schimbare număr: 2.5 EUR (cu TVA)

1.12 Tarif de emitere factură în format tipărit: 1 EUR (cu TVA) pentru fiecare factură emisă

1.13 Tarif de emitere/reemitere factură detaliată tipărită: 0.96 EUR (cu TVA) pentru fiecare factură emisă/reemisă

1.14 Tarif de reconectare după suspendare pentru neplata facturii: 3.24 EUR (cu TVA)/per reconectare

### ART. 2

Prețurile și tarifele indicate în prezentul Contract se aplică exclusiv la Serviciile contractate la data semnării acestuia; toate serviciile și produsele conexe solicitate ulterior de Client vor fi achiziționate de către acesta la prețurile în vigoare la data achiziționării.

### Semnăturile/Acordul Părților

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

Prin încheierea prezentului Contract, Părțile își exprimă consimțământul liber și irevocabil să execute acest Contract, cu intenția de a-și asuma toate drepturile și obligațiile prevăzute de acestea, pe care le-au negociat, le-au înțeles, le acceptă în mod expres și le consideră a fi corecte.

**REPREZENTANT VODAFONE**

**CLIENT**





### ANEXA 3 OFERTA GENERALĂ DE PRODUSE ȘI SERVICII

Prețurile indicate mai jos sunt valabile la data semnării Contractului.

Tipul/ Denumirea Serviciului	Prețul abonamentului lunar
<b>Televiziune</b>	
TV Start	10 EUR
TV Start fara echipament	10 EUR
TV Start Home*	41 EUR
TV Complet	10 EUR
Sport	2 EUR
Passion	1 EUR
HBO și Max	4 EUR
Cinemax	2 EUR
MAXPAK și Max	6 EUR
4K	2 EUR
Panonia	1.5 EUR
Extra canale	2 EUR
Filmbox Pack	1.5 EUR
Filmbox Super Pack	2.5 EUR
Video on demand (VOD)**	2 EUR
Chirie mediabox Vodafone TV	2 EUR
Chirie echipament TV (Card digital/receiver Horizon)	1 EUR
Chirie mediabox Vodafone TV suplimentar***	2 EUR
Chirie echipament TV suplimentar (Card digital/receiver Horizon)	1 EUR
<b>Internet</b>	
Internet 500	12 EUR
Internet 1000	14 EUR
Chirie modem Super WiFi Box (pentru Internet 300 și 500)	1 EUR
Chirie modem Giga WiFi Box (pentru Internet 1000)	1 EUR
Chirie Router Wi-Fi 5 FTTH	1 EUR
SmartGuard	1.5 EUR
Chirie Wi-Fi Mesh	5 EUR (minim 2 echipamente)
Chirie Router Wi-Fi 5	4 EUR
Chirie Router Wi-Fi 6	6 EUR
<b>Telefonie</b>	
Abonament Nelimitat Fix RO si UE	1.5 EUR
Optiune 500 minute Mobil RO si UE	2 EUR
Chirie telefon DECT	0.5 EUR

\*Se achiziționează doar în pachet cu internet și device-uri (Exemplu: televizor, aspirator, etc)

\*\* Se achiziționează doar în pachet cu internet și mediabox Vodafone TV

\*\*\*Se achiziționează doar de către clienții care dețin un mediabox principal Vodafone TV

1.1 Serviciul Sport oferă acces la o selecție de minim 7 canale TV cu conținut sportiv conform grilei de canale disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) și în magazinele Vodafone.

1.2 Serviciul Passion oferă acces la o selecție de minim 3 canale TV cu conținut pentru adulți conform grilei de canale disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) și în magazinele Vodafone.

1.3 Serviciul HBO și Max oferă acces la canalele TV HBO și aplicația Max.

1.4 Serviciul Cinemax oferă acces la canalele TV Cinemax furnizate de HBO.

1.5 Serviciul MAXPAK și Max oferă acces la canalele TV HBO și canalele TV Cinemax furnizate de HBO și aplicația Max.

1.6 Pentru a beneficia de serviciul Max, trebuie îndeplinite următoarele condiții: i. în vederea utilizării Serviciului Max, Clientul va citi cu atenție Termenii și condițiile de utilizare, care se regăsesc la adresa <https://www.max.com/terms-of-use/ro-ro/> („Termenii și condiții”). Prin semnarea prezentului contract Clientul declară că a luat la cunoștință Termenii și condițiile de utilizare, care se regăsesc la adresa <https://www.max.com/terms-of-use/ro-ro/> și este de acord cu faptul că pentru a i se permite accesul la și utilizarea serviciului Max de către proprietarul acestuia, trebuie să accepte în prealabil Termenii și condițiile de utilizare. Vodafone nu poate fi ținut responsabil față de Client în cazul în care acesta din urmă nu îndeplinește condițiile de eligibilitate stabilite prin Termenii și condițiile de utilizare precum și în prezentul Contract pentru accesarea serviciului, precum și în cazul în care acesta încalcă oricare dintre aceste prevederi. De asemenea, Clientul declară că va utiliza serviciul Max în mod exclusiv pentru interesele sale personale și private, și în mod exclusiv pe propriul lui risc, iar Vodafone nu își

asumă nicio obligație peste limita admisă conform prezentului Contract sau conform legii și nu își asumă nicio răspundere pentru niciun fel de daune morale sau materiale ce pot interveni pe durata sau ca urmare a utilizării serviciului Max; ii. Clientul trebuie să dețină un abonament HBO și Max sau MAXPAK și Max; iii. Serviciul de Internet este serviciu suport pentru Max. Pentru funcționarea serviciului Max, conexiunea pentru Internet trebuie să fie continuă, capacitatea recomandată de transfer a liniei suport (conectivitate la Internet) fiind de 2 MB/sec; iv. Pentru accesarea conținutului Max, Clientul trebuie să își creeze cont pe <https://www.max.com/> folosind codul de client de servicii fixe și selectând în lista de operatori Vodafone; v. Serviciul Max este accesibil numai prin intermediul unor dispozitive care sunt adecvate și compatibile din punct de vedere tehnologic pentru a afișa serviciile, astfel cum acestea sunt detaliate la adresa <https://www.max.com/> („Dispozitive”) (de exemplu: computer de tip desktop sau laptop, telefon mobil Smartphone cu sistem de operare iOS sau Android, tabletă cu sistem de operare iOS sau Android și televizoare smart); vi. Clientul poate folosi serviciul Max simultan pe maximum trei Dispozitive valabil înregistrate, orice încercare contrară atrăgând restricționarea accesului acestuia la serviciul Max de către proprietar; vii. Clientul declară prin prezentul Contract că a luat la cunoștință faptul că în cazul utilizării Dispozitivelor contrar prevederilor prezentului Contract și contrar Termenilor și condițiilor de utilizare, serviciul Max nu va mai fi accesibil pentru Client.

1.7 Serviciul 4K ofera acces la canale TV in format 4K, conform grilei de canale disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) si in magazinele Vodafone. Canalele 4K se pot recepționa doar prin intermediul cardului digital Ci+ Vodafone sau mediaboxului Vodafone TV. În plus, dispozitivul de recepție al clientului trebuie să fie compatibil cu formatul 4K.

1.8 Serviciul Panonia ofera acces la o selectie de minim 14 canale TV in limba maghiara, conform grilei de canale disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) si in magazinele Vodafone.

1.9 Serviciul Extra canale ofera acces la o selectie de minim 20 canale TV de documentare si filme si este disponibil doar in anumite configuratii de pachete de servicii fixe.

1.10 Serviciul Video on demand (VOD) ofera acces la o selectie de filme, seriale, documentare si continut pentru copii si este disponibil doar impreuna cu mediaboxul Vodafone TV.

1.11 Serviciul FilmBox Pack ofera acces la o selectie de minim 2 canale TV de filme, conform grilei de canale disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) si in magazinele Vodafone.

1.12 Serviciul FilmBox Super Pack ofera acces la o selectie de minim 4 canale TV de filme, conform grilei de canale disponibile pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) si in magazinele Vodafone.

1.13 Caracteristicile extraopțiunii SmartGuard:

- Anti-virus: tehnologia F-Secure DeepGuard asigură protecția calculatorului în 60 de secunde de la confirmarea unui nou virus.
- Anti-spam: integrare imediată în Outlook și Outlook Express.
- Firewall: blocarea automată a traficului neautorizat.
- Parental Control: limitarea timpului pe care copiii îl petrec la calculator și filtrarea automată a site-urilor pe care ei le pot accesa.

1.14 Activarea serviciilor Sport, Passion, HBO și Max, Maxpack și Max, 4K, Panonia, Extra canale, Filmbox Pack, Filmbox Super Pack, SmartGuard, Opțiune 500 minute Mobil RO și UE se face pe o perioada minima de 30 de zile (dacă nu este menționată altă perioadă minimă contractuală în secțiunea Detalii ofertă a Contractului). Dezactivarea serviciului se efectuează începând cu următorul ciclu de facturare.

## Semnăturile/Acordul Părților

Reprezentantul Vodafone atestă conformitatea celor înscrise și a verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului. Prin încheierea prezentului Contract, Părțile își exprimă consimțământul liber și irevocabil să execute acest Contract, cu intenția de a-și asuma toate drepturile și obligațiile prevăzute de acestea, pe care le-au negociat, le-au înțeles, le acceptă în mod expres și le consideră a fi corecte.

**REPREZENTANT VODAFONE**

**CLIENT**



## **ANEXA 4 CONDIȚII TEHNICE ȘI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR DE TELEVIZIUNE**

### **ART. 1 DEFINIȚII**

Pentru scopul Contractului, următoarele expresii vor avea următorul înțeles:

1.1 Serviciu TV digital: serviciul ce constă în asigurarea recepționării de către Client a unui număr de canale TV prin intermediul unui dispozitiv digital (televizorul clientului cu tuner DVB-C integrat sau unul dintre echipamentele de la punctul 1.2 și 1.3 din prezenta anexa);

1.2 Receiver TV standard/receiver TV cu DVR/receiver TV HD/receiver TV cu DVR HD/receiver Horizon/echipament TV/Mediabox Vodafone TV: dispozitiv pentru accesul condiționat la Serviciile TV, aflat în proprietatea Vodafone și dat în chirie Clientului în condițiile Contractului;

1.3 CI+ (Card Digital): dispozitiv pentru accesul condiționat la Serviciile TV, aflat în proprietatea Vodafone și dat în chirie Clientului, în condițiile Contractului. Clientului îi revine obligația de a asigura implementarea și activarea funcției de Control Parental, prin care se blochează accesul persoanelor minore la elementele de conținut interzise din structura Serviciilor TV furnizate prin intermediul CI+.

1.4 Chirie receiver TV standard/ receiver TV cu DVR/ receiver TV cu DVR HD, receiver Horizon/card digital Ci+/Echipament TV/Mediabox Vodafone TV: suma datorată lunar de către Client, pentru folosința unui receiver TV standard/ receiver TV cu DVR/ receiver TV cu DVR HD, receiver Horizon/card digital Ci+/echipament TV/Mediabox Vodafone TV aflat în chiria Clientului.

### **ART. 2 CONDIȚII APLICABILE SERVICIULUI TV**

2.1 Vodafone garantează recepția și retransmiterea în condiții de calitate a programelor TV, integral, simultan și nedecalat, conform standardelor legale în vigoare, nefiind însă responsabilă pentru perturbațiile cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru recepția și implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagării defectuoase a semnalului recepționat de la stații terestre/ de la satelit, din cauza condițiilor atmosferice nefavorabile sau din cauza unor defecțiuni pe lanțul de transmisie terestră sau prin satelit și nici pentru defecțiunile la rețeaua interioară, din Locația Clientului, provocate din culpa acestuia. Totodată, Vodafone nu este responsabilă pentru nicio întrerupere provocată de terți. Verificarea funcționării Serviciului TV se face pe receptorul TV al Clientului, dacă acesta (i) e în bună stare de funcționare și (ii) e compatibil cu sistemul de transmisie Vodafone.

2.2 Vodafone garantează remedierea defecțiunilor care i se datorează, în cel mult 2 zile lucrătoare de la sesizarea Clientului, dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de reparație, în condițiile prevăzute la art. 4 din Anexa 1.

2.3 Clientul e obligat să declare numărul receptoarelor TV conectate prin Circuit la Rețea, conectarea acestora făcându-se doar de către Vodafone, în limitele prevăzute la art. 1.6 și 3.1.4 din Anexa 1.

2.4 Clientului nu îi e permis să instaleze, fără acordul expres scris al Vodafone, niciun echipament de decriptare în scopul recepționării Serviciilor contractate ori altor servicii decât cele contractate, folosirea unor asemenea echipamente pedepsindu-se conform legii și atrăgând răspunderea penală, contravențională și/sau civilă a Clientului față de Vodafone precum și față de orice terț afectat.

2.5 În cazul în care Clientul deține un circuit construit prin mijloace proprii sau echipamente specifice necesare prestării Serviciilor, Vodafone poate refuza instalarea/Activarea/furnizarea Serviciilor sau poate instala Serviciile pe propria răspundere a clientului, fara a putea garanta parametrii de calitate ai acestora..

2.6 În cazul în care instalarea/Activarea Serviciilor depinde de actele sau faptele unui terț, aceasta se va realiza după întrunirea tuturor condițiilor necesare (obținerea autorizațiilor/aprobărilor necesare, instalarea conexiunilor care depind de terț, etc.), condiții ce sunt în sarcina și răspunderea exclusivă a Clientului. Vodafone nu își asumă nicio răspundere cu privire la îndeplinirea sau obținerea vreunui act sau condiție din cele de mai sus.

### **ART. 3 PROTECȚIA MINORILOR**

3.1 Serviciile TV recepționate prin intermediul receiverului TV/mediaboxul TV/echipamentului TV/CI+ pot conține unul sau mai multe programe TV nerecomandate minorilor, distribuite conform legislației în vigoare, Clientul asumându-și întreaga responsabilitate în cazul vizionării acestora de către minori. Vodafone recomandă Clientului să utilizeze funcția de Control Parental a televizorului propriu în situația în care Serviciul TV este furnizat prin intermediul CI+ la data începerii furnizării Serviciilor de către Vodafone.

### **ART. 4 CONDIȚII SPECIFICE RECEPȚIONĂRII SERVICIULUI TV DIGITAL**

4.1 Pentru furnizarea Serviciilor TV în sistem criptat și/sau a Serviciului TV digital, Vodafone pune la dispoziția Clientului, în schimbul achitării unei chirii lunare, un singur receiver TV/mediabox TV/echipament TV/CI+ aferent unui singur aparat TV, pentru recepția pachetelor/programelor TV în sistem criptat și/sau a Serviciului TV digital. Orice receiver TV/mediabox TV/echipament TV/CI+ suplimentar se acordă în limitele art. 1.6 respectiv 3.1.4 din Anexa 1, la solicitarea Clientului, contra unei chirii lunare (conform Anexei 3). Receiverul TV/mediaboxul TV/echipamentul TV/CI+ suplimentar va fi activat cu aceleași Servicii ca și primul receiver TV/Mediabox TV/echipament TV/CI+.

4.2 Instalarea receiverelor TV/mediaboxurilor/echipamentelor TV/CI+ suplimentare se poate face de către Client doar cu permisiunea expresă din partea Vodafone, pe baza ghidului de utilizare și/sau a informațiilor primite de la Vodafone.

4.3 Tariful de instalare a receiverului TV/mediaboxului TV/echipamentului TV/CI+ prevăzut în Anexa 2 devine aplicabil în cazul în care Clientul solicită expres instalarea unui receiver TV/mediabox TV/echipament TV/CI+ de către un reprezentant al Vodafone. Tariful va fi achitat pentru fiecare deplasare la Client, indiferent de numărul receiver TV/mediaboxuri TV/echipamentelor TV/CI+ instalate și va fi evidențiat pe prima, respectiv următoarea factură emisă Clientului.

4.4 Clientul va restitui receiverele TV/mediaboxurile TV/echipamentele TV/CI+ în termenii și condițiile prevăzute la art. 9.7 din Anexa 1. Predarea-primirea acestora se poate realiza: (i) într-unul din centrele de relații cu clienții sau (ii) la Locuința Clientului, prin deplasarea unui reprezentant Vodafone cu condiția achitării de către Client a tarifului de recuperare a echipamentului(lor) aflat(e) în chirie.

4.5 În cazul în care receiverul TV/mediaboxul TV/echipamentul TV/CI+ este deteriorat/distruș, Clientul va achita Vodafone contravaloarea acestuia prevăzută la Anexa 2.

4.6 Nepredarea receiverelor TV/mediaboxurilor TV/echipamentelor TV/CI+ către Vodafone în termenul stabilit prin Contract ("Termen de predare") dă dreptul Vodafone să înceapă procedurile legale de executare silită, Clientul fiind pus de drept în întârziere la împlinirea Termenului de predare, urmând a plăti Vodafone contravaloarea echipamentului, tariful de recuperare al acestuia, precum și cheltuielile de

judecată aferente.

#### **ART. 5 CARACTERISTICILE SERVICIILOR TV**

5.1 Serviciul TV Start conține un minim de 80 de programe TV digitale, dintre care un număr minim de 15 programe în format HD.

5.2 Serviciul TV Start fara echipament conține un minim de 80 de programe TV digitale, dintre care un număr minim de 15 programe în format HD.

5.3 Serviciul TV Complet conține un minim de 100 de programe TV digitale, dintre care un număr minim de 25 programe în format HD.

5.4 Serviciul TV Start Home conține un minim de 80 de programe TV digitale, dintre care un număr minim de 15 programe în format HD și se achiziționează doar la pachet cu internet și un device (exemplu televizor, aspirator, telefon, etc)

5.5 Structura pachetelor de programe pentru care poate opta Clientul, la data semnării Contractului este conform ofertei comerciale și structurii serviciilor de programe retransmise de către Vodafone, astfel cum acestea sunt actualizate periodic de Vodafone. Pachetele de programe și structura acestora sunt prezentate în magazinele Vodafone și/sau în ofertele publice ale Vodafone și/sau prin intermediul canalului Vodafone Info și/sau pe pagina de internet a Vodafone [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro), Clientul luând cunoștință de acestea la semnarea Contractului. Vodafone își rezervă dreptul de a modifica lista programelor disponibile în pachetele de programe, în sens crescător sau descrescător sau prin înlocuirea unui canal cu altul, fără necesitatea niciunei notificări prealabile din partea Vodafone.

5.6 Mediaboxul Vodafone TV oferă acces la conținut video la cerere, canale TV, precum și acces la funcționalități suplimentare și pentru utilizarea acestuia este obligatorie o conexiune de internet. Utilizarea acestor funcționalități implică consum de date. Funcționalitățile sunt oferite în regim *best effort*. Vodafone își rezervă dreptul de a modifica beneficiile și caracteristicile mediaboxului Vodafone TV, adăugând sau eliminând din acestea, fără a fi necesară notificarea Clientului sau altă formalitate suplimentară. Pentru accesarea aplicațiilor disponibile în platforma de aplicații a mediaboxul Vodafone TV prin redirectionarea pe platforme de conținut aparținând unor terti cu care Vodafone are contract în prealabil, clientul trebuie să respecte și termenii și condițiile de utilizare a acestora. Vodafone nu este responsabil față de client dacă acesta nu îndeplinește condițiile de eligibilitate stabilite prin termenii și condițiile de utilizare ale platformelor furnizate de terti, precum nici dacă deținătorul unei platforme încalcă termenii și condițiile respectivei platforme. Versiunea în vigoare a Termenilor și condițiilor generale poate fi accesată pe pagina de internet [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

5.7 Mediaboxul Vodafone TV oferă acces la conținut video la cerere, canale TV, precum și acces la funcționalități suplimentare și pentru utilizarea acestuia este obligatorie o conexiune de internet. Utilizarea acestor funcționalități implică consum de date. Funcționalitățile sunt oferite în regim *best effort*. Vodafone își rezervă dreptul de a modifica beneficiile și caracteristicile mediaboxului Vodafone TV, adăugând sau eliminând din acestea, fără a fi necesară notificarea Clientului sau altă formalitate suplimentară. Pentru accesarea aplicațiilor disponibile în platforma de aplicații a mediaboxul Vodafone TV prin redirectionarea pe platforme de conținut aparținând unor terti cu care Vodafone are contract în prealabil, clientul trebuie să respecte și termenii și condițiile de utilizare a acestora. Vodafone nu este responsabil față de client dacă acesta nu îndeplinește condițiile de eligibilitate stabilite prin termenii și condițiile de utilizare ale platformelor furnizate de terti, precum nici dacă deținătorul unei platforme încalcă termenii și condițiile respectivei platforme. Versiunea în vigoare a Termenilor și condițiilor generale poate fi accesată pe pagina de internet [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

5.8 Conținutul audiovizual furnizat prin intermediul mediaboxului Vodafone TV este: (a) Conținut liniar, respectiv posturi de televiziune comunicate public integral sau parțial, simultan și nealterat; (b) Conținut neliniar, de tip VOD, a căru vizualizare se realizează la cererea individuală a Utilizatorului și la momentul ales de acesta, în cadrul Termenului de Vizionare și/sau (c) Conținut neliniar, de tip Catch-Up, respectiv Conținut deja difuzat de și pe posturile de televiziune, care poate fi accesat la cererea individuală a Utilizatorului, în cadrul Termenului de Vizionare. Totodată, în limitele agreeate de Vodafone cu titularii posturilor de televiziune, pentru Conținutul liniar, pot fi disponibile și anumite funcționalități tehnice care permit:

- (i) vizualizarea Conținutului liniar la un moment ulterior celui al radiodifuzării de către acești titulari. Astfel de funcționalități pot fi: Repornire, Pauză, Reda, Înainte, Înapoi.
  - (ii) înregistrarea Conținutului liniar autorizat, în Cloud, înainte de transmiterea acestuia de către posturile de televiziune. Prima astfel de solicitare a unui Utilizator va genera o înregistrare unică, ce va fi împărțită între Utilizatorii care doresc să înregistreze și să vizualizeze același Conținut al posturilor de televiziune ulterior transmiterii sale în timp real. Utilizatorul care va șterge Conținutul autorizat va șterge exclusiv copia de spațiu de stocare alocat și nu înregistrarea unică.
  - (iii) descărcarea, doar în cazul Aplicației, a Conținutului autorizat pe un dispozitiv mobil compatibil și vizualizarea Conținutului autorizat în mod „off line”, respectiv fără ca Utilizatorul să aibă o conexiune la Internet activă, în cadrul Perioadei de Disponibilitate a Conținutului.
- „Termenul de Vizionare” este perioada în care Utilizatorul, în funcție de oferta comercială contractată, are acces la Serviciu sau la oricare dintre funcționalitățile sale tehnice. „Perioada de Disponibilitate a Conținutului” este termenul în cadrul căruia Vodafone, conform drepturilor conferite de furnizorii de Conținut, poate comunica Conținutul.

Având în vedere că depind de evoluția relației de business cu Vodafone și de drepturile pe care le au și le transferă către Vodafone furnizorii săi de Conținut, Vodafone nu garantează: (i) o anumită Perioadă de Disponibilitate a Conținutului în cadrul Serviciului; (ii) un anumit Termen de Vizionare sau (iii) disponibilitatea oricăreia dintre sau a tuturor funcționalităților tehnice mai sus enumerate pentru tot Conținutul sau pentru toată perioada de valabilitate a accesului autorizat al Utilizatorilor la Serviciu. Dacă Perioada de Disponibilitate a Conținutului în cadrul Serviciului încetează înaintea Termenului de Vizionare, Utilizatorul nu va mai avea acces la Conținut. În aceste limite, și dacă Clientul nu este informat, în orice altă modalitate contrar, numărul de accesări a Conținutului de tip VOD și/sau Catch-Up este nelimitat în cadrul Termenului de Vizionare.

## **ANEXA 5 CONDIȚII TEHNICE ȘI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR DE DATE ȘI INTERNET**

### **ART. 1 DEFINIȚII**

În prezenta Anexă, următoarele expresii vor avea următorul înțeles:

Rețea Internet: totalitatea resurselor electronice accesibile în rețeaua IP internațională;

Rețea metropolitană: totalitatea resurselor electronice accesibile în rețeaua IP a Clientului până la punctul de delimitare cu rețeaua Internet;

Mediu de transmisii de date: mediul fizic - cablu coaxial, fibră optică, unde radio, cablu de cupru torsadat, aflat în proprietatea sau în folosința Clientului și necesar prestării serviciilor de transmisii de date, Internet și telefonie;

Cont Client: conține toate elementele, resursele și datele de identificare a Clientului în rețeaua de comunicații, necesare accesului la rețea în vederea utilizării Serviciilor contractate;

Adresă IP: un identificator unic pentru un calculator personal sau pentru un echipament de comunicație într-o rețea TCP/IP;

TCP/IP: protocol de comunicații pentru transmiterea datelor într-o rețea interconectată bazată pe tehnologia de comutare a pachetelor IP;

Adresă MAC: o adresă fizică ce identifică în mod unic un echipament de comunicație într-o rețea; interfețele de comunicație din calculatoarele personale sau alte echipamente de comunicație dispun de o astfel de adresă fizică MAC;

Flood: atac informatic care se constituie din trimiterea voită de pachete IP către o anumită destinație din rețeaua Internet care are ca scop blocarea accesului respectivei destinații la rețeaua Internet;

Spam: trimiterea de mesaje de poștă electronică nesolicitate;

Spoof: modificarea antetului pachetelor IP, schimbarea identității reale a pachetelor IP;

Sniffer: dispozitiv (software sau hardware) care permite interceptarea traficului;

Worm: programe de calculator care infectează calculatorul personal gazdă și se răspândesc în rețea infectând alte calculatoare;

Virus: program de calculator care infectează fișiere situate pe un singur calculator personal;

Troian: program de calculator care deține funcții ascunse pentru accesul din exterior;

Denial of service: atac informatic care vizează blocarea anumitor servicii oferite de calculatorul destinație;

Site web: publicație electronică localizată în rețeaua Internet care are ca scop prezentarea de informații și documente electronice;

Modem: echipamentul Vodafone conectat la Computer în Locația Clientului;

Computer: echipamentul Clientului care include atât partea hardware cât și cea de software.

Mesh Wi-Fi: un sistem inteligent format din doua sau mai multe dispozitive asemanatoare unui router Wi-Fi care au capacitatea de a se interconecta si functiona impreuna pentru a maximiza aria de acoperire cu semnal wireless (Wi-Fi) in locuinta.

Router Wi-Fi - dispozitiv care permite comunicarea intre reteaua locala de acasa, computerele personale sau alte dispozitive conectate si reteaua Internet prin Wi-Fi sau cablu Ethernet

ONT - ONT (Optical Network Terminal) echipament de internet, instalat in locatia clientului, acesta este folosit pentru a furniza serviciul de internet prin retea de fibra optica

Tehnologie FTTH (GPON) - tehnologie folosita pentru transmiterea de date și informații la viteze foarte mari, prin fibra optica

### **ART. 2 CONDIȚII TEHNICE. ASIGURAREA ACCESULUI LA REȚEAUA INTERNET**

2.1 La instalare, Clientul pune la dispoziția Vodafone echipamentul/server-ul/calculatorul personal cu interfață de conectare tip Ethernet.

2.2 Vodafone se obligă la instalarea unui Modem aferent unui singur computer pentru furnizarea Serviciilor în maximum 30 de zile de la data semnării Contractului sau în termenul convenit de către Părți. Vodafone se obligă să activeze contul de Client al Clientului în maximum 2 zile lucrătoare de la instalarea Modemului. Activarea contului de utilizator presupune alocarea și rezervarea tuturor elementelor conținute de acesta (adrese, parole, etc.).

2.3 Pe baza adresei MAC a interfeței de conectare pusă la dispoziție de către Client, Vodafone va alocă o adresă IP (după caz fixă sau dinamică); Clientul se obligă să nu conecteze la Modem, direct sau indirect, echipamente care au o altă adresă MAC decât cea atribuită de producătorul echipamentului.

2.4 Pentru asigurarea accesului la Rețeaua Internet, Vodafone va asigura transmiterea pachetelor de date ale Clientului din și către rețeaua Internet și va asigura vizibilitatea spre Internet a adreselor atribuite Clientului. Prin încheierea Contractului, Clientul confirmă că a fost informat asupra faptului că, după transmiterea pachetelor de date și mesajelor de poștă electronică ale Clientului în rețeaua Internet, Vodafone nu mai deține controlul asupra traseului urmat de către acestea. Ca urmare, există posibilitatea ca acestea să nu sosească la destinație sau să sosească cu întârziere, precum și posibilitatea ca un anumit site să nu fie accesibil Clientului în orice moment.

2.5 Întrucât Vodafone nu este în măsură să exercite controlul informațiilor care circulă prin rețeaua Internet, la care Clientul are acces prin Serviciile prestate în temeiul Contractului, Vodafone nu este și Clientul declară și acceptă că Vodafone nu poate fi ținută responsabilă privind: (i) recepționarea de către Client a informațiilor cu caracter ilegal sau prejudiciabile în orice alt mod pentru acesta sau pentru terțe persoane; (ii) prejudiciile cauzate, incluzând, dar fără a fi limitate la, pierderile de date sau la cele apărute ca urmare a utilizării datelor și informațiilor recepționate; (iii) realitatea, corectitudinea și claritatea oricărei informații recepționate de Client, prin opțiunea proprie, pe parcursul utilizării Serviciilor contractate (chiar dacă acestea au fost obținute de Client din site-uri accesate cu ajutorul unei legături create de Vodafone în interiorul propriilor sale site-uri); (iv) prejudiciile suferite de Client ca urmare a accesului neautorizat al unor terțe persoane, din țară sau străinătate, în rețeaua sa de comunicații.

### **ART. 3 CONDIȚII TEHNICE. EVENTUALE DISFUNȚIONALITĂȚI ÎN ASIGURAREA SERVICIILOR**

3.1 Vodafone asigură disponibilitatea minimă a Serviciului de 97% pentru perioada de facturare. Se consideră întrerupere a furnizării Serviciului orice întrerupere neanunțată cu o durată mai mare de 10 minute. Nu se vor lua în calcul: (i) întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/înlocuire a Rețelei și echipamentelor, anunțate Clientului cu cel puțin 48 ore înainte. Acestea vor putea avea o durată maximă de 5 ore/săptămână iar Vodafone va urmări ca ele să fie efectuate în intervalul orar 00:00 - 5:00; (ii) întreruperi datorate culpei Clientului sau a unor terți, pentru care Vodafone nu este ținută răspunzătoare.

3.2 Durata întreruperii se contorizează din momentul anunțării telefonice de către Client (moment în care Vodafone va acorda sesizării un număr de înregistrare, menționând și ora exactă a primirii acesteia) până la momentul rezolvării ei de către Vodafone.

3.3 Vodafone garantează remedierea defecțiunilor care i se datorează în cel mult 72 de ore de la sesizarea Clientului, dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de reparație; în cazul nerespectării de către Vodafone, din culpa sa exclusivă, a termenului de remedierea a defecțiunilor, Clientul este îndreptățit la despăgubiri în condițiile prevăzute la art. 4 din Anexa 1.

3.4 În cazul în care, urmare a deplasării Vodafone la Locuința Clientului, se constată că disfuncționalitatea nu a fost rezultatul culpei Vodafone, costul intervenției va fi facturat de Vodafone.

3.5 Clientul are obligația de a plăti tarifele aferente Serviciilor contractate și pentru perioadele în care furnizarea Serviciilor de acces Internet nu a fost posibilă datorită defectării sau deteriorării echipamentelor (utilizate pentru recepționarea Serviciului), din culpa Clientului/reprezentanților săi.

3.6 Vodafone va efectua la Locuința Clientului numai operațiunile strict necesare pentru repunerea în funcțiune a Serviciului, fără a efectua devirusări, reinstalare de sisteme de operare etc, acțiuni ce exced obiectului Contractului și care pot fi furnizate suplimentar, de către Vodafone contra cost, la cererea Clientului.

#### **ART. 4 OBLIGAȚIILE CLIENTULUI PRIVIND SECURITATEA ȘI LEGALITATEA UTILIZĂRII SERVICIILOR**

4.1 Clientul este obligat să nu utilizeze și să ia toate măsurile necesare pentru a nu permite utilizarea Serviciilor contractate în scopuri ilegale conform legislației române în vigoare sau în scopul prejudicierii, în orice mod, a unor terțe persoane, fizice sau juridice, din țară sau din străinătate, prin diferite modalități și în special prin: a) expedierea de mesaje cu intenția de a hărțui, amenința, insulta, calomnia, fraudă, afecta sau de a deranja în orice alt mod destinatarul; b) distribuirea de materiale prin încălcarea drepturilor de proprietate intelectuală sau a dreptului la intimitate sau a altor drepturi personale ale unor terțe persoane; c) distribuirea neautorizată a Serviciului Vodafone unor terți; d) interceptarea neautorizată a mesajelor care nu îi sunt adresate; e) orice alte acțiuni care aduc prejudicii altor utilizatori/terțe persoane.

4.2 Clientului îi este interzis să încerce să acceseze servicii, informații, site-uri, sisteme sau rețele informatice pe care nu are dreptul să le acceseze, precum și să încerce să identifice vulnerabilitățile unui astfel de sistem, rețea sau serviciu.

4.3 Clientul este obligat să nu prejudicieze și să nu încerce, utilizând Serviciul, prejudicierea Vodafone sau a unor terțe persoane, prin deteriorarea sistemului informatic al acestora.

4.4 Clientului îi este interzis să transmită IP flood, în scopul încălcării rețelei destinație și/sau a calculatoarelor destinație, determinând astfel o funcționare necorespunzătoare a acestora, și de asemenea, utilizarea oricărei alte metode de supraîncărcare a sistemului informatic al destinatarului (de tipul denial of service).

4.5 Clientului îi este interzis să întreprindă orice acțiuni în scopul activării și/sau utilizării de sniffer.

4.6 Clientului îi este interzisă utilizarea pentru propria rețea a unor alte adrese de IP decât cele care i-au fost alocate de Vodafone (IP spoof), și transmiterea de pachete TCP/ IP având header-ul (antetul) contrafăcut.

4.7 Clientului îi este interzis să utilizeze și să permită utilizarea abuzivă a rețelei Vodafone, prin transmiterea în rețea de: i) spam - poștă electronică nesolicitată de destinatari, având conținut comercial sau nu; ii) mesaje despre care cunoaște că au atașati viruși, worm, trojan sau orice altă componentă de natură să producă defecțiuni în sistemul destinatarului.

4.8 Respectarea reglementărilor și regulilor internaționale - Clientul este obligat, atunci când utilizează prin Internet servicii ce presupun comunicarea cu terțe persoane sau alte servicii a căror utilizare presupune respectarea unor reguli, să se conformeze regulilor și uzanțelor internaționale menționate în site-urile accesate prin intermediul Serviciilor contractate.

4.9 Este interzisă redirecționarea cu titlu oneros, prin intermediul Serviciului Internet, a traficului generat de către un terț.

#### **ART. 5 CONDIȚII COMERCIALE**

5.1 Clientul este obligat să permită reprezentanților Vodafone accesul la Computer pentru a verifica respectarea de către Client a obligațiilor contractuale. În cazul în care Clientul nu permite accesul la spațiul în care sunt furnizate Serviciile, se consideră că acesta recunoaște încălcarea condițiilor contractuale și Vodafone va putea întrerupe furnizarea Serviciilor și eventual va notifica părțile prejudiciate, la cererea autorităților care au competențe legale în domeniu.

5.2 Răspunderea Vodafone nu va fi angajată în cazul infiltrării unui terț în sistemul informatic al Clientului; Clientul rămâne singurul responsabil de protecția sistemului său informatic contra unor astfel de infiltrări.

#### **ART. 6 CONDIȚII SPECIALE**

6.1 Vodafone are dreptul să șteargă orice informație pe care Clientul a introdus-o în Rețeaua Vodafone, care poate determina funcționarea necorespunzătoare a rețelei Vodafone.

6.2 În scopul protejării atât a rețelei Vodafone, cât și a sistemului informatic al Clientului, Vodafone are dreptul să deconecteze temporar adresele de IP ale Clientului, cu notificarea prealabilă a acestuia, în cazul în care constată că Clientul este ținta unor atacuri de tip flood și denial of service, până la soluționarea acestei probleme.

6.3 Vodafone are dreptul să modifice numele de utilizator al Clientului și parola acestuia în orice moment, atunci când are motive temeinice în a considera că există probleme de securitate a sistemului Clientului, înștiințându-l de îndată pe acesta despre modificare.

6.4 În cazul în care Vodafone constată că Clientul încalcă oricare dintre obligațiile sale de mai sus, are dreptul să blocheze accesul Clientului la unul/toate Serviciile contractate. Vodafone va putea cerceta orice încălcare a obligațiilor de mai sus și va putea sesiza organelor competente săvârșirea oricărei fapte care angajează răspunderea juridică a Clientului. Vodafone va colabora cu organele competente, pentru identificarea și tragerea la răspundere a autorilor faptelor ce au avut ca rezultat producerea de prejudicii.

6.5 Vodafone asigură securitatea și integritatea Rețelei/Serviciilor prin aplicarea de măsuri precum: (i) monitorizarea permanentă a integrității fizice și securității Rețelei și intervenție, în cazul în care este necesar; (ii) aplicarea și actualizarea măsurilor de securitate care să asigure funcționarea normală a Rețelei și Serviciilor; (iii) rerutarea traficului din zona afectată către altă zonă și/sau transmiterea traficului pe alte linii în cazul în care incidentele, amenințările sau vulnerabilitățile privesc echipamente Vodafone, etc.

## **ART. 7 CONDIȚII DE UTILIZARE A MODEMULUI**

7.1 Modemul este proprietatea exclusivă a Vodafone, care are dreptul în orice moment să schimbe, să îmbunătățească, să mute, să folosească sau să regleze acest echipament. Clientul nu are dreptul de a schimba adresa de instalare fără a informa Vodafone. Clientul nu are dreptul să intervină în niciun fel asupra Modemului și nici să permită o astfel de intervenție unei terțe părți care nu e autorizată de Vodafone în acest sens. Clientul se obligă să folosească echipamentul Vodafone în mod adecvat conform Contractului și în special să nu conecteze la echipamentul Vodafone niciun alt echipament neagreat de Vodafone.

7.2 Vodafone nu răspunde pentru consumul de electricitate al Modemului, această cheltuială fiind în sarcina exclusivă a Clientului. De asemenea, Vodafone nu răspunde pentru fluctuațiile Modemului, în parametrii descriși de producător în manualul Modemului.

7.3 Clientul este obligat să restituie Modemul la centrele de Relații cu Clienții în termenii și condițiile prevăzute la art. 9.7 din Anexa 1.

7.4 În cazul în care Modemul este deteriorat/distrus, Clientul va achita Vodafone contravaloarea acestuia prevăzută la Anexa 2.

7.5 Nepredarea Modemului către Vodafone în termenul stabilit prin Contract dă dreptul Vodafone să înceapă procedurile legale de executare silită, Clientul fiind pus de drept în întârziere, urmând a plăti Vodafone contravaloarea echipamentului, tariful de recuperare al acestuia, precum și cheltuielile de judecată aferente.

## **ART. 8 CARACTERISTICILE SERVICIILOR DE INTERNET**

8.1 Internet 300 are următoarele caracteristici : viteza maximă de transfer a datelor: 300 Mbps download, respectiv 6 Mbps upload; viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal: 200 Mbps download, respectiv 4 Mbps upload, viteza minimă de transfer a datelor: 20 Mbps download, respectiv 2 Mbps upload;

8.2 Internet 500/Home Deal + 500 are următoarele caracteristici : viteza maximă de transfer a datelor: 500 Mbps download, respectiv 50 Mbps upload; viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal: 300 Mbps download, respectiv 30 Mbps upload, viteza minimă de transfer a datelor: 20 Mbps download, respectiv 5 Mbps upload;

8.3 Internet 1000/Home Deal + 1000 are următoarele caracteristici: viteza maximă de transfer a datelor: 940 Mbps download, respectiv 50 Mbps upload; viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal: 600 Mbps download, respectiv 30 Mbps upload, viteza minimă de transfer a datelor: 20 Mbps download, respectiv 5 Mbps upload;

8.4 Internet 1000 UL 100 are următoarele caracteristici : viteza maximă de transfer a datelor: 940 Mbps download, respectiv 100 Mbps upload; viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal: 600 Mbps download, respectiv 50 Mbps upload, viteza minimă de transfer a datelor: 20 Mbps download, respectiv 5 Mbps upload;

8.5 Parametrii de calitate ai Serviciilor se publică semestrial, pe pagina de internet a Vodafone, conform Deciziei Presedintelui A.N.C.O.M. nr. 1112/2017.

8.6 Viteza Serviciului de Internet este influențată în principal de 2 factori: volumul datelor transmise și numărul de Clienți de Internet/de bandă de la un anumit moment dat. Datorită faptului că rețeaua Internet este un mediu dinamic, în care atât volumul datelor transmise la oricare anumit moment dat, cât și numărul Clienților nu sunt și nu pot fi cunoscute sau estimate, vitezele de download, respectiv de upload furnizate pot avea variații care sunt în afara controlului Vodafone.

8.7 Caracteristicile extraopțiunii SmartGuard:

- Anti-virus: tehnologia F-Secure DeepGuard asigură protecția calculatorului în 60 de secunde de la confirmarea unui nou virus.
- Anti-spam: integrare imediată în Outlook și Outlook Express.
- Firewall: blocarea automată a traficului neautorizat.

Parental Control: limitarea timpului pe care copiii îl petrec la calculator și filtrarea automată a site-urilor pe care ei le pot accesa.

8.8 Vitezele Serviciului de Internet se pot atinge respectând a) condițiile tehnice referitoare la echipamentul Clientului, b) condițiile prealabile efectuării testelor de viteză, c) pașii necesari pentru efectuarea testelor de viteză și d) condițiile de efectuare a testelor de viteză, după cum sunt publicate și actualizate pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro). („Condițiile în care pot fi obținute vitezele de transfer a datelor pentru Serviciul de Internet”) și pot fi măsurate numai în concordanță cu acestea.

## **ART. 9 PREVEDERI LEGATE DE PROCEDURA DE MASURARE A VITEZELOR DE ACCES LA INTERNET PRIN REȚELE FIXE**

9.1 Definiții:

**Viteza promovată:** Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor nu trebuie să depășească viteza maximă de transfer al datelor.

**Viteza maximă:** Viteza maximă de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit de 30 zile.

**Viteza disponibilă în mod normal:** Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită 30 zile.

**Viteza minimă:** Viteza minimă de transfer al datelor reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale condițiilor generale, după caz. În principiu, viteza reală, experimentată de Clientul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer al datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.

9.2 Condițiile în care se pot obține vitezele:

Condițiile minime care trebuie îndeplinite de către Client pentru a obține Viteza minimă de transfer al datelor, Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal și Viteza maximă de transfer al datelor sunt următoarele:

- Cerințe hardware/software ale terminalului de pe care Clientul efectuează măsurătorile:

a) Cerințe minime pentru obținerea vitezei maxime:

- frecvența procesorului: cel puțin tipul Intel I7 pentru PC/Apple
- memoria RAM: 8 GB

- unitatea de stocare: tip SSD, spațiu liber minim 10 GB
- interfața de rețea: care sa suporte minimum 1 Gbps
- sistemul de operare: Windows 10 (64 biti), Linux, MacOS
- browser care să suporte HTML5

b) Cerințe minime pentru obținerea vitezei disponibile in mod normal:

- frecvența procesorului: cel puțin tipul AMD, Intel I3 sau Celeron minimum 1GHz pentru PC/Apple
- memoria RAM: 4 GB
- HDD cu spațiu liber minim 5 GB
- interfața de rețea: care sa suporte minimum 1 Gbps
- sistemul de operare: Windows 7, Linux, MacOS
- browser care să suporte HTML5

c) Cerințe minime pentru obținerea vitezei minime:

- frecvența procesorului: AMD, Intel Celeron, Pentium, Motorola pentru PC/Apple
- memoria RAM: 4 GB
- interfața de rețea: care sa suporte minimum 100 Mbps
- sistemul de operare: Windows, Linux, MacOS
- terminalul nu prezintă probleme software (virusi, malware, atacuri informatice asupra echipamentelor clientului etc.);
- terminalul are toate driverele actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor;
- browser-ele folosite pentru măsurători (Chrome, IE, Firefox, Safari etc.) sunt actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor; (necesar doar în cazul realizării măsurătorilor prin varianta web);
- nivelul de utilizare al procesorului în timpul măsurătorilor este de maximum 60%;
- se utilizează un cablu de date de tip Ethernet UTP minimum Cat5, conform standardului IEEE 802.3ab sau conform unor variante mai noi ale acestui standard;
- pe aceeași legătură fizică este accesat doar serviciul de acces la internet;
- serviciul Wi-Fi este oprit și terminalul este conectat direct la echipamentul furnizorului (NTP);
- sunt deconectate de la rețea orice alte echipamente care pot genera trafic;
- sunt oprite orice programe sau aplicații care pot genera trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.).

În cazul efectuării măsurătorilor prin intermediul aplicației Netograf dedicată terminalelor fixe, aplicația detectează și afișează factori ce ar putea afecta măsurătorile, după cum urmează:

- traficul de fundal a depășit un procent de 2% din viteza de download sau upload măsurată;
- media încărcării procesorului în timpul testului a depășit valoarea de 60%;
- există mai puțin de 500 Mbytes memorie RAM liberă înainte de lansarea testului.

9.3 Procedura de măsurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet fix:

În scopul măsurării vitezelor pentru serviciul de acces la internet fix, Clientul se obligă:

- să acceseze pagina Netograf ([www.netograf.ro](http://www.netograf.ro)) și să realizeze măsurătorile direct pe pagina web sau să descarce aplicația Netograf în varianta Windows sau Mac OS;
- să creeze/dețină cont pe Netograf;
- să fie conectat pe contul Netograf în momentul realizării măsurătorilor;
- să respecte toate condițiile descrise mai sus pentru efectuarea măsurătorilor;
- pentru a constata diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între viteza serviciului de acces la internet experimentată și cea introdusă în contract, să efectueze măsurători conform Cerințelor de mai jos.

În vederea constatării unor diferențe importante, Clientul va efectua minimum 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin o măsurătoare va fi efectuată în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile se vor efectua la intervale de minimum 90 de minute distanță între ele.

Se consideră o diferență importantă dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

- Clientul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători;
- Cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate de Client înregistrează valori ale vitezelor care nu depășesc 50% din viteza disponibilă în mod normal indicată în contract.

În vederea constatării unor diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele contractuale indicate (viteza disponibilă în mod normal, respectiv viteza maximă de transfer al datelor) și performanța reală a serviciului de acces la internet, Clientul va realiza măsurători în cel puțin 5 date calendaristice diferite (la un interval de cel puțin 24 ore între date, dintre care, cel puțin o zi de weekend), în decursul a maximum 30 zile consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile se vor efectua la intervale de minimum 90 de minute distanță între ele.

Se consideră o diferență permanentă sau care se repetă la intervale regulate dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

- nu se atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători;
- cel puțin jumătate dintre măsurători nu ating viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal;
- nicio măsurătoare nu atinge viteza maximă de transfer al datelor;

9.4 În cazul constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, Clientul are dreptul la remedii.

Printre cerințele pe care trebuie să le îndeplinească un Client pentru a înregistra o sesizare validă și pentru a putea solicita remedii în cazul în care constată diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate sunt:



- Efectuarea tuturor măsurătorilor respectând procedura descrisă la 9.3 și a condițiilor de la 9.2;
- Înregistrarea sesizării în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători în format electronic la adresa de email persoanefizice\_fix\_tv@vodafone.com sau în format fizic, la adresa de contact a Vodafone;
- Transmiterea următoarelor documente anexate sesizării:
  - export-ul măsurătorilor efectuate în intervalul reclamat, descărcat din contul de Client Netograf în format csv sau pdf;
  - captura de ecran care să arate viteza de sincronizare a plăcii de rețea;
  - captura de ecran care să arate frecvența procesorului și nivelul de încărcare din timpul măsurătorilor (doar în cazul realizării măsurătorilor prin varianta web);
  - captura de ecran care să arate memoria RAM instalată pe PC (doar în cazul realizării măsurătorilor prin varianta web);
- Includerea în sesizare a următoarelor informații minime:
  - datele de identificare ale reclamantului;
  - vitezele de transfer reclamate;
  - solicitarea expresă privind acordarea remediilor.

9.5 Remediile se pot acorda după confirmarea de către Vodafone a validității cererii înaintate de Client, în termen de 30 de zile de la furnizarea tuturor documentelor și informațiilor arătate mai sus, la solicitarea expresă a Clientului și se calculează proporțional cu valoarea abonamentului perceput pentru furnizarea serviciului de acces la internet fix și durata pe care s-au manifestat diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate și vor fi evidențiate în factura / facturile următoare. Perioada de calcul a despăgubirilor cuprinde perioada în care au fost efectuate măsurătorile.

9.6 Suplimentar față de remediile arătate mai sus, în cazul în care Clientul formulează cel puțin trei cereri de remedii valide pentru diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate, într-un interval de 6 luni calendaristice, acesta are dreptul de a solicita încetarea contractului cu privire la serviciul de internet care a facut obiectul procedurilor de măsurare și remediere, fără plata de penalități sau despăgubiri.

## **ART. 10. PROCEDURA DE GESTIONARE A TRAFICULUI ȘI EFECTELE GESTIONĂRII TRAFICULUI**

### 10.1 Procedura de gestionare a traficului:

Prin intermediul serviciului de internet, Clientul are dreptul de a accesa și distribui informații și conținut, de a utiliza aplicații și servicii compatibile cu terminalele utilizate.

Prevederile de mai sus nu limitează dreptul Vodafone de a aplica măsuri rezonabile de gestionare a traficului. Acestea reprezintă o serie de proceduri tehnice întreprinse pentru a gestiona traficul în rețea și pentru a îmbunătăți experiența Clientului.

Obiectivul gestionării rezonabile a traficului contribuie la o utilizare eficientă a resurselor rețelei Vodafone, precum și la o optimizare a calității globale de transmitere a datelor care să răspundă cu cerințele de calitate tehnică. Măsurile rezonabile de gestionare a traficului sunt nediscriminatorii și proporționale și nu se bazează pe considerații de ordin comercial. Orice diferențiere în aplicarea măsurilor de gestionare a traficului se bazează pe cerințe obiective de ordin tehnic (de exemplu, timpul de latență, variația întârzierii de transfer a pachetelor de date, pierderea pachetelor de date și lărgimea de bandă).

Ca măsură rezonabilă, Vodafone are dreptul, de asemenea, de a aplica tehnici de compresie a datelor care reduc dimensiunea unui fișier de date fără vreo modificare a conținutului ceea ce permite o utilizare mai eficientă a resurselor limitate și este în interesul clienților (acela de a reduce volumul de date, de a spori viteza și de a îmbunătăți experiența de utilizare a conținuturilor, a aplicațiilor sau a serviciilor de date).

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

### 10.2 Excepții justificate:

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

- în vederea respectării dreptului Uniunii Europene, a legislației naționale, a hotărârilor judecătorești sau a deciziilor emise de autorităților competente;
- pentru a menține integritatea și securitatea rețelei și serviciilor Vodafone precum și ale echipamentelor terminale ale clienților (de exemplu în ceea ce privește prevenirea atacurilor cibernetice prin difuzarea de programe informatice ostile sau furtul de identitate al utilizatorilor finali prin intermediul programelor-spion (spyware));
- pentru a dimensiona corespunzător rețeaua prin utilizarea informațiilor legate de tipul de trafic la nivel de volume totale (per tip de trafic / aplicație);
- pentru a evita congestionarea 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.

### 10.3 Efectele gestionării traficului:

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

- blocarea anumitor conținuturi, aplicații sau servicii (de exemplu, declarate ilicite, furnizate de terți neautorizați pentru a desfășura anumite activități etc.);
- scăderea vitezei de transfer a datelor în situații de congestie a rețelei;

transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale clientului către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea.

## Semnăturile/Acordul Părților

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

Prin încheierea prezentului Contract, Părțile își exprimă consimțământul liber și irevocabil să execute acest Contract, cu intenția de a-și asuma toate drepturile și obligațiile prevăzute de acestea, pe care le-au negociat, le-au înțeles, le acceptă în mod expres și le consideră a fi corecte.

**REPREZENTANT VODAFONE**

**CLIENT**



## **ANEXA 6 – CONDIȚII TEHNICE ȘI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIULUI DE TELEFONIE FIXĂ**

### **ART. 1. CONDIȚII TEHNICE:**

1.1. Condiții tehnice de funcționare a Serviciului de telefonie:

1.1.1. Vodafone se obligă la instalarea unui modem aferent unui singur aparat telefonic pentru furnizarea Serviciului de telefonie digitală și la activarea serviciului de telefonie în termenul prevăzut în art. 1 din Anexa 1. În mod excepțional, la solicitarea expresă a Clientului, Vodafone poate activa pe modem 2 Servicii de telefonie digitală diferite, Servicii care se vor factura în mod distinct.

1.1.2. Vodafone oferă acces la acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 în mod nelimitat și gratuit. Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului reprezentate de adresa la care sunt instalate serviciile de telefonie.

1.1.3. Numărul de telefon solicitat de Client va fi alocat acestuia în limita disponibilității și în conformitate cu dispozițiile A.N.C.O.M.

1.1.4. În momentul activării Serviciului se atribuie Clientului un singur număr de telefon. Dacă există o cerere din partea Clientului pentru un număr de telefon special, aceasta va fi supusă validării Vodafone. La cererea motivată a Clientului, numărul de telefon poate fi schimbat, după achitarea tarifului de schimbare număr prevăzut în Anexa 2.

1.1.5. Vodafone își rezervă dreptul să schimbe numărul de telefon atribuit Clientului din rațiuni impuse de procesul de implementare, gratuit, cu o notificare prealabilă de o lună și cu respectarea reglementărilor în vigoare, fără ca acest lucru să atragă costuri suplimentare, răspundere sau alte obligații pentru niciuna dintre Părți.

1.1.6. Vodafone nu va fi responsabilă pentru nicio întrerupere rezultată din cauze ce exced controlului său și nici pentru pagubele pe care Clientul le-ar putea suferi din aceste cauze.

1.1.7. Vodafone nu este responsabilă pentru folosirea incorectă de către Client a Serviciului de telefonie.

1.1.8. Clientul se obligă să nu folosească echipamente terminale sau rețea proprie care nu sunt autorizate de către Vodafone și nici să nu modifice echipamentele sau orice alte instalații realizate de către Vodafone pentru funcționarea Serviciului de telefonie.

1.2. Eventuale disfuncționalități în asigurarea Serviciilor:

1.2.1. Vodafone asigură disponibilitatea Serviciului de telefonie 24 ore zi.

1.2.2. Clientul acceptă o disponibilitate minimă a Serviciului de 97% pentru perioada de facturare.

1.2.3. Disponibilitatea Serviciului asigurată de Vodafone include liniile de comunicație și echipamentele de comunicație asigurate de către Vodafone (oferite în chirie Clientului).

1.2.4. Se consideră întrerupere a furnizării Serviciului de telefonie orice întrerupere neanunțată cu o durată mai mare de 10 minute. Nu se vor lua în calcul: a) întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/ înlocuire a rețelei și echipamentelor, anunțate Clientului cu cel puțin 48 ore înainte, prin intermediul canalului propriu de informații. Acestea vor putea avea o durată maximă de 5 ore/ săptămână, iar Vodafone va urmări ca ele să fie efectuate în intervalul orar 00:00 - 05:00, b) întreruperi datorate culpei Clientului sau a unor terți, pentru care Vodafone nu este ținută să răspundă, c) întreruperi datorate de perturbarea transmisiei cauzate de câmpurile electromagnetice exterioare rețelei Vodafone, d) întreruperile datorate forței majore, așa cum este definită în Contract.

1.2.5. Durata întreruperii se contorizează din momentul anunțării întreruperii de către Client (moment în care Vodafone va acorda sesizării un număr de înregistrare, menționând și ora exactă a primirii acesteia) până la momentul rezolvării ei de către Vodafone.

1.2.6. Pentru depășirea indicatorului asumat privind disponibilitatea minimă, Vodafone va acorda Clientului o despăgubire, în conformitate cu dispozițiile art. 4 din Anexa 1.

1.2.7. Vodafone garantează remedierea defecțiunilor care i se datorează în cel mult 2 zile lucrătoare de la sesizarea Clientului, dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de reparație, în condițiile prevăzute în art. 4 din Anexa 1.

1.2.8. În cazul în care este necesară o deplasare a tehnicienilor Vodafone la Locuința Clientului, aceasta va fi facturată de Vodafone la tarifele de la data intervenției, în cazul în care s-a constatat că deplasarea nu era necesară sau că disfuncționalitatea se datora echipamentelor sau rețelei proprii ale Clientului sau culpei acestuia.

### **ART. 2. CONDIȚII COMERCIALE:**

2.1. Clientul este obligat să nu utilizeze și să ia toate măsurile necesare pentru a nu permite utilizarea Serviciului de telefonie în scopuri ilegale conform legislației române în vigoare sau în scopul prejudicierii, în orice mod, a unor terțe persoane, fizice sau juridice, din țară sau din străinătate, prin diferite modalități, și în special prin apelarea cu intenția de a hărțui, amenința, insulta, calomnia, fraudă, afecta sau de a deranja în orice alt mod destinatarul.

2.2. Este interzisă sub orice formă închirierea, punerea la dispoziție și/sau vânzarea către terți a aparatului telefonic oferit în chirie de către Vodafone și/sau a Serviciului de telefonie contractat, precum și redirectionarea prin intermediul Serviciului de telefonie a traficului generat de către un terț.

### **ART. 3. LIMITA DE CREDIT:**

3.1. Limita de credit: suma maximă stabilită de Vodafone pentru un ciclu de facturare (durata unui ciclu de facturare fiind de o lună), în limita căreia Clientul poate beneficia de Serviciul de telefonie și care poate fi modificată în funcție de istoricul Clientului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale.

3.2. Vodafone este îndreptățită să stabilească o limită de credit pentru fiecare Client, în funcție de istoricul de plată, de tipul și numărul abonamentelor și serviciilor solicitate, de consumul facturat și nefacturat înregistrat, precum și de înregistrările existente în bazele de date cu debitori care au acumulat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, de orice natură.

3.3. La depășirea acestei limite de credit, Vodafone poate solicita Clientului cu o utilizare intensă a Serviciilor într-un interval de timp scurt (ore și/sau zile), o sumă reprezentând cel puțin 75% din contravaloarea Serviciului de telefonie utilizat, putând limita accesul Clientului la Servicii până la achitarea plății în avans, conform prezentului articol. O astfel de plată efectuată în avans va fi evidențiată pe următoarea factură emisă Clientului.

#### **ART. 4. CONDIȚII SPECIALE:**

- 4.1. Clientul are obligația de a colabora cu Vodafone pentru asigurarea securității accesului la Serviciul de telefonie și echipamentele acestuia și să informeze Vodafone despre orice acțiune de care are cunoștință și care ar putea să reprezinte un atentat la acestea.
- 4.2. Clientul este obligat să permită reprezentanților Vodafone accesul la echipamentele sale pentru a verifica respectarea de către Client a obligațiilor contractuale. În cazul în care Clientul nu permite accesul la spațiul în care este furnizat Serviciului de telefonie, se consideră că acesta recunoaște încălcarea condițiilor contractuale și Vodafone va întrerupe furnizarea Serviciului de telefonie.
- 4.3. Răspunderea Vodafone nu va fi angajată în cazul infiltrării unui terț în echipamentele Clientului; Clientul rămâne singurul responsabil de protecția echipamentelor sale contra unor astfel de infiltrări.
- 4.4. Vodafone va putea cerceta orice încălcare a obligațiilor Clientului și va putea sesiza organelor competente săvârșirea oricărei fapte care angajează răspunderea juridică a Clientului.

#### **ART. 5. CONDIȚII DE UTILIZARE A MODEMULUI ȘI APARATULUI TELEFONIC:**

- 5.1 Modemul și aparatul telefonic sunt proprietatea exclusivă a Vodafone care are dreptul, conform hotărârii sale, să schimbe, să îmbunătățească, să mute, să folosească sau să regleze aceste echipamente. Clientul nu are dreptul de a schimba adresa de instalare fără a informa Vodafone. Clientul nu are dreptul să intervină în niciun fel în echipamentele Vodafone și nici să permită o astfel de intervenție unei terțe părți, care nu are autorizație scrisă pentru această acțiune de la Vodafone.
- 5.2 Clientul se obligă să folosească echipamentele Vodafone în mod adecvat și în special Clientul se obligă să nu conecteze echipamentele Vodafone cu niciun alt echipament neagreat de Vodafone.
- 5.3 Clientul este obligat să returneze Modemul și aparatul telefonic la centrele de Relații cu Clienții, în condițiile prevăzute în art. 9 din Anexa 1.

#### **ART. 6. POLITICA DE UTILIZARE REZONABILĂ A SERVICIULUI DE TELEFONIE**

Setul de reguli pe care Clientul trebuie să le respecte pentru a beneficia de oferta din prezentul Contract, după cum urmează:

- 6.1. Clientul nu poate utiliza Serviciul de telefonie în interes comercial (ex. să revândă Serviciul de telefonie sau să-l utilizeze, în orice mod, în cadrul unei activități comerciale sau profesionale de orice fel, indiferent dacă se obțin sau nu foloase materiale ori de altă natură).
- 6.2. Clientul nu poate utiliza Serviciul de telefonie într-un mod în care să producă disfuncționalități rețelei fixe Vodafone și/sau terților.
- 6.3. Clientul nu poate utiliza Serviciul de telefonie astfel încât prestarea serviciilor Vodafone către alți clienți ai săi să fie întreruptă sau asigurată sub parametrii de calitate declarați (ex. convorbiri telefonice cu o durată foarte mare, număr mare de apeluri într-o perioadă scurtă de timp etc.);
- 6.4. În cazul în care pe parcursul unui ciclu de facturare (durata unui ciclu de facturare fiind de o lună) Clientul se află într-unul din cazurile de utilizare abuzivă de mai sus, acesta nu va mai putea iniția apeluri până la sfârșitul ciclului de facturare respectiv, cu excepția numerelor pentru apeluri de urgență;
- 6.5. În cazul în care Clientul se află într-unul din cazurile de utilizare abuzivă de mai sus pentru a doua oară în 6 luni de la prima încălcare, acest lucru va reprezenta o încălcare a obligațiilor contractuale de către Client, prevederile art. 9.3.5 din Anexa 1 urmând a se aplica în mod corespunzător.

#### **ART. 7. PREVEDERI APLICABILE NUMAI ÎN CAZUL PORTĂRII NUMERELOR DE TELEFON:**

- 7.1. În cazul în care se realizează portarea numerelor de telefon Vodafone care au fost alocate Clientului prin Contract către rețeaua altui operator de telefonie fixă (Port Out), prezentul Contract încetează la data finalizării portării, în ceea ce privește Serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor portate. Prevederile art. 9.7 din Anexa 1 se vor aplica în mod corespunzător.
- 7.2. În cazul în care Clientul solicită portarea numerelor de telefon din rețeaua unui alt operator de telefonie fixă în rețeaua Vodafone (Port In), prezentul Contract va intra în vigoare, în ceea ce privește Serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor portate, numai cu condiția finalizării portării. Data intrării în vigoare, în ceea ce privește Serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor portate, este data finalizării portării.
- 7.3. Până la realizarea portării (Port-In), Clientul poate beneficia de Serviciul de telefonie prin intermediul numerelor de telefon Vodafone alocate temporar. În acest caz, prezentul Contract intră în vigoare, în ceea ce privește Serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor Vodafone, potrivit prevederilor art. 1 din Anexa 1.
- 7.4. În cazul în care, din orice cauză, portarea (Port In) nu se va realiza, Clientul poate opta pentru a beneficia în continuare de Serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor de telefon Vodafone.

#### **ART. 8. REGISTRELE ABONAȚILOR :**

Datele cu caracter personal ale clientului (nume și prenume sau denumire, domiciliu/sediul social (strada, numărul străzii, localitatea, sectorul/județul), numărul de telefon, numărul de fax) vor fi incluse în registrele publice ale abonaților, în termen de 45 zile lucrătoare de la data semnării Contractului. Scopul întocmirii registrelor este simpla căutare a datelor abonaților. Clientul poate opta pentru ca datele sale să fie excluse total sau parțial din registre la momentul încheierii Contractului sau oricând pe durata executării acestuia.

#### **ART. 9. CARACTERISTICILE SERVICIILOR DE TELEFONIE:**

**Abonament Nelimitat Fix RO și UE** are următoarele caracteristici:

- în rețele de telefonie fixă naționale și din Uniunea Europeană: 0,00 EUR (cu TVA)/minut;
- în rețele de telefonie mobilă naționale: 0,10 EUR (cu TVA)/minut;
- în rețele de telefonie mobilă din Uniunea Europeană: 0,23 EUR (cu TVA)/minut.

Oferă convorbiri gratuite și nelimitate către următoarele destinații eligibile: orice rețea fixă din România, rețele fixe din Uniunea Europeană, rețele fixe din SUA, Canada și Israel. Tarifele pentru alte destinații decât cele incluse, se tarifează conform listei actuale de tarife publicate pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

**OPȚIUNEA 500 MINUTE MOBIL RO ȘI UE** are următoarele caracteristici:

- în rețele de telefonie mobilă naționale: 0,00 EUR (cu TVA)/minut (în limita celor 500 de minute ale opțiunii);
- în rețele de telefonie mobilă din Uniunea Europeană: 0,00 EUR (cu TVA)/minut (în limita celor 500 de minute ale opțiunii);
- în rețele de telefonie mobilă naționale: 0,10 EUR (cu TVA)/minut;
- în rețele de telefonie mobilă din Uniunea Europeană: 0,23 EUR (cu TVA)/minut.

Oferă 500 de minute către următoarele destinații eligibile: orice rețea fixă și mobilă din România și Uniunea Europeană, rețele fixe și mobile din SUA, Canada și Israel. Tarifele pentru alte destinații decât cele incluse, se tarifează conform listei actuale de tarife publicate pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro).

**ART. 10. ALTE PREVEDERI:**

10.1 Vodafone își rezervă dreptul ca, în cazul în care costurile de interconectare către o țară inclusă ca destinație în abonament cresc cu mai mult de 10%, să elimine destinația respectivă din ofertă, fără nicio altă notificare sau procedură prealabilă față de Client.

10.2 Apelurile se tarifează la minut (rotunjire la un minut). Apelurile către numerele scurte de forma 19xx nu sunt incluse în abonament și sunt facturate cu 0.1012 EUR/minut. De asemenea, apelurile către servicii cu valoare adăugată nu sunt incluse în abonament și pot avea tarife mai mari decât tarifele standard aferente apelurilor naționale.

10.3 Beneficiile incluse în planul tarifar nu se reportează de la o lună de facturare la alta.