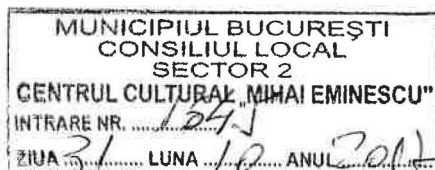


Seria VF nr. 1795108
Data semnării contractului: 31/10/2017



Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale - Partea I -

Achiziție		
Încheiat între Vodafone România S.A. prin Agent:	Client: CENTRUL CULTURAL "MIHAI EMINESCU"	
Informații Agent		
Nr.: /	Nume: /	Telefon: /
Fax:	E-mail: \	
Informații obligatorii despre Client: Persoană juridică Cont: nou		
Denumire firmă: CENTRUL CULTURAL "MIHAI EMINESCU"		
Cod unic de înregistrare: 4837897		
Nr. Înregistrare la Registrul Comerțului: -/-		
Sediul: Str. Arh.D.Hirjeu nr. 61, Bucuresti, Sector 2, Cod 020011		
Persoana de decizie în relația cu Vodafone*: Paninopol Nicoleta		
Funcția: Manager	Telefon de contact: 0213226957	
Fax:	E-mail:	
*Este reprezentantul legal/împuternicitul de către reprezentantul legal pentru semnare contract și orice acte legate de contul de Client Vodafone.		
Informații despre servicii		
Vodafone Business Profile Vodafone Internet Mobil nelimitat Vodafone VPN ID (oferta de grup) Vodafone servicii pentru grup		
Acordul Clientului		
Cu privire la procesarea: a) CNP și a Cărții de identitate/act de identitate pentru executarea prezentului contract; b) datelor cu caracter personal inclusiv a datelor de localizare, rezultate din executarea prezentului contract, și după încetarea contractului până la opoziția exprimată, pentru marketing și comercializare de produse și servicii prin: - orice mijloace de comunicare, mai puțin prin apelare automată care nu necesită intervenția unui operator uman (scrisori, broșuri, alte materiale tipărite): pentru Vodafone România S.A. Nu pentru parteneri Vodafone România S.A. Nu - orice mijloace de apelare automată care nu necesită intervenția unui operator uman (SMS, MMS, e-mail, fax, apeluri preînregistrate, etc.): pentru Vodafone România S.A. Nu pentru parteneri Vodafone România S.A. Nu		
Modul de transmitere a facturii		
<input checked="" type="checkbox"/> Doresc inițializarea contului MyVodafone <input checked="" type="checkbox"/> Doresc transmiterea facturii nedetaliate prin serviciul poștal, la adresa din contract. Factura se emite în data de 2 a fiecărei luni.		



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

Contractul Vodafone România ("Contractul") este compus din: **Clauzele Contractuale Principale - Partea I și Partea a II-a** ("CCP") și **Termenii și Condițiile Generale** ("TCG"). În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalare se va aplica:

(i) Anexele privind descrierea serviciilor contractate, (ii) CCP - Partea I, (iii) CCP – Partea a II-a, (iv) TCG.

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

1. Obiectul contractului

- 1.1 S.C. Vodafone România S.A. ("Vodafone"), furnizează servicii de comunicații electronice pentru care Clientul a optat prin Contract sau ulterior la reprezentanțele și partenerii Vodafone, telefonic prin apel gratuit la *222, prin internet, MyVodafone sau fax, într-o arie geografică limitată denumită "aria de acoperire".
- 1.2 Serviciile Vodafone vor fi furnizate 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la cerințele de calitate menționate în TCG.

2. Accesul și utilizarea serviciilor Vodafone

- 2.1 Clientul va avea acces la serviciile Vodafone de Date Mobile sau Voce Mobilă în termen de maxim 7 (șapte) zile de la data semnării Contractului sau de la data alegerii oricărui nou serviciu de Date Mobile sau Voce Mobilă, cu excepția cazului în care părțile de comun acord stabilesc altfel, după primirea de către Vodafone a documentației solicitate, a unor informații despre starea financiară a Clientului și a depozitului de garanție, atunci când este cazul.
- 2.2 Clientul va avea acces la serviciile Vodafone de Voce Fixă sau Date fixe în termen de maxim 20 (douăzeci) zile lucrătoare de la data semnării Contractului sau de la data alegerii oricărui nou serviciu, cu excepția cazului în care părțile de comun acord stabilesc altfel, după primirea de către Vodafone a documentației solicitate, a unor informații despre starea financiară a Clientului și a depozitului de garanție, atunci când este cazul.
- 2.3 Prin activare se înțelege accesul Clientului la serviciile Vodafone solicitate în baza prezentului Contract.
- 2.4 În cazul portării, data activării numărului portat este data la care s-a realizat portarea.
- 2.5 Vodafone oferă acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 în mod nelimitat și gratuit cu condiția introducerii unei cartele SIM în telefon (cartela SIM nu trebuie să fie autentificată în rețea). Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului.
- 2.6 Telefonoanele achiziționate cu abonament Vodafone sunt blocate în rețeaua Vodafone. Detalii privind costurile de deblocare precum și procedura de deblocare se regăsesc în documentul TCG și la adresa www.vodafone.ro.
- 2.7 Vodafone poate solicita Clientului în vederea activării, depunerea cu titlu de garanție a unei sume care este de minim 5 ori valoarea abonamentului plătit de Client, în funcție de tipul de serviciu ales de Client. În situația Clientilor care solicită activarea serviciului Roaming, a Clientilor cu întârzieri repetate la plata serviciilor prestate, a Clientilor cărora li s-a aplicat măsura suspendării serviciului pentru neplata facturii scadente, a Clientilor cu reconectări după suspendări de neplată, a Clientilor care deși au facturi neachitate/achitate cu întârziere/serviciul suspendat, solicită activarea altor cartele SIM, Vodafone poate solicita depunerea cu titlu de garanție a unei sume echivalente cu valoarea medie a facturilor pe minimum ultimele 3 luni. Suma astfel constituită nu este purtătoare de dobândă și va fi returnată Clientului, la cererea sa, după un interval de minim 6 luni de la constituire, conform TCG.
- 2.8 Serviciul prestat în avans reprezintă un credit acordat Clientului. În vederea garantării plății obligațiilor contractuale, limita de credit acordată Clientului se stabilește în funcție de: valoarea serviciilor consumate de Client în ultima lună; de valoarea abonamentului și de bonitatea Clientului. La depășirea acestei limite de credit, Vodafone poate solicita Clientului cu o utilizare intensă a serviciilor Vodafone într-un interval de timp scurt (ore și/ sau zile) fie depunerea unei sume cu titlu de garanție, fie plata în avans a serviciului prestat. Neplata sumelor specificate poate atrage după sine suspendarea serviciului prestat, cu notificarea prealabilă a Clientului prin apel direct sau SMS.
- 2.9 Serviciul de Roaming oferit de Vodafone reprezintă un serviciu suplimentar care acordă Clientului posibilitatea de a beneficia de servicii de comunicații electronice (date, sms și voce), prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Vodafone și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se afla în aria de acoperire geografică a Rețelei Vodafone România. Serviciul de Roaming se acordă Clientului doar pentru călătoriile ocazionale, iar nu pentru utilizarea



- sa preponderentă sau permanentă în Roaming (consum raportat la consumul național).
- 2.9. Serviciul de Roaming reglementat, în Spațiul Economic European. Suprataxa. Serviciul de Roaming Reglementat se oferă pentru călătorii ocazionale în Spațiul Economic European (S.E.E.), respectiv în țările din Uniunea Europeană precum și Islanda, Lichtenstein și Norvegia. Serviciul de Roaming reglementat în S.E.E. este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone.
- Conform Regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat, Clientul beneficiază de tarifele și beneficiile naționale cuprinse în oferta națională / Planul Tarifar național (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) pentru serviciile de voce, date și SMS / MMS, utilizate în Roaming S.E.E.
- În scopul de mai sus, Vodafone are dreptul de a solicita Clientului documentele care fac dovada reședinței/ sediului social în România sau a legăturilor stabile cu România, oricând, pe durata relației contractuale cu Vodafone. Fără prezentarea acestor dovezi, Vodafone are dreptul de a aplica o suprataxă pentru serviciile de Roaming reglementate (denumită în cele ce urmează Suprataxa).
- Totodată, Vodafone are dreptul să aplice Suprataxa pentru utilizarea excesivă, abuzivă sau anormală a Serviciilor de Roaming reglementate în funcție de tariful reglementat al serviciilor de gros, conform regulamentul de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat și completat de Regulamentul nr. 2016/2286. Suprataxa reglementată pentru Serviciile de voce și SMS este următoarea: 0,032Euro/minut apel efectuat; 0,0108Euro/minut apel primit; 0,01Euro/SMS (fără TVA) iar Suprataxa reglementată pentru serviciile de date este următoarea:

Suprataxa (Euro/GB)	15.06-31.12.2017	01.01-31.12.2018	01.01-31.12.2019	01.01-31.12.2020	01.01.2021-30.06.2022
Valoare fără TVA	7,7	6	4,5	3	2,5

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

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

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

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

(i) Indicatori privind prezența fizică (conectarea cartelei SIM) și consumul (traficul de voce, SMS sau internet), în mod cumulat și pentru o perioadă de cel puțin 4 (patru) luni. Astfel, se înțelege că Serviciile sunt utilizate abuziv în Roaming dacă, pe o durată de 4 luni consecutive:

- consumul de servicii în Roaming, pentru fiecare tip de serviciu în parte (SMS, voce, internet), excede consumul la nivel național,

- dacă conectarea cartelei SIM se realizează predominant în Roaming, raportat la conectarea Cartelei la nivel național.

(ii) O perioadă lungă de inactivitate a unei Cartele SIM, asociată unei utilizări preponderente sau chiar exclusive în roaming

(iii) Cumpărarea și utilizarea succesivă în roaming a mai multor cartele SIM de către același client.

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

În cazul în care există dovezi bazate pe indicatorii obiectivi menționați mai sus, Vodafone avertizează Clientul cu privire la comportamentul detectat înainte de a aplica Suprataxa. Din momentul avertizării, în absența unei modificări a comportamentului de consum într-un termen de două săptămâni, Vodafone poate aplica o Suprataxa pentru orice utilizare



ulterioară a serviciilor de Roaming reglementate, cu cartela SIM în cauză.

Vodafone încetează să aplice Suprataxa de îndată ce comportamentul Clientului nu mai indică riscul unei utilizări abuzive sau anormale a serviciilor de roaming.

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

3. Tarifele Vodafone

- 3.1 Vodafone va oferi Clientului Servicii cu aplicarea planului de tarife Vodafone, respectiv taxa lunară de abonament și tarife, exprimat în Euro, menționat în CCP Partea I. Informații actualizate privind planul de tarife și tarifele conexe (tarifele pentru înlocuire SIM sau număr de telefon, factură tipărită, detaliată și duplicat factură) sunt disponibile și pot fi consultate în documentul TCG, pe www.vodafone.ro și la punctele de vânzare Vodafone.
- 3.2 Tarifele pentru servicii reprezintă contravaloarea convorbirilor inițiate și se calculează prin tarife la secundă, cu excepția primului minut de convorbire care se tarifează prin rotunjire la un minut, respectiv contravaloarea traficului de date efectuat.
- 3.3 Tarifele pentru serviciile ce fac obiectul Contractului sunt prevăzute în CCP partea I și/sau în Anexele privind descrierea serviciilor contractate.

4. Plata

- 4.1 Clientul va plăti, la termenul de plată sau în avans, prețul serviciilor cuprins în facturile emise de Vodafone, respectiv tarifele Vodafone plus TVA aplicabilă, la cursul de schimb RON/Euro al BNR de la data emiterii facturii. Termenul de plată este de maxim 16 zile de la data emiterii facturii. În cazul depășirii acestui termen se aplică penalități de întârziere de 0,5%/zi din suma datorată, cu titlu de daune moratorii până la plata întregii sume.
- 4.2 Factura se poate achita prin următoarele mijloace de plată: numerar, card bancar, transfer bancar, inclusiv direct debit sau prin Internet. Informații actualizate și alte detalii privind mijloacele și modul de plată sunt disponibile pe pagina a doua a facturii. Plata prin intermediul serviciilor bancare (card, direct debit, ordin de plată, online banking, etc.) poate presupune perceperea de către bancă Clientului a unui comision de plată/transfer.

5. Achiziția de Echipamente Terminale. Livrare. Garanția legală

- 5.1 În cazul în care Clientul achiziționează Echipamente Terminale (telefon, laptop, tableta etc.), acestea vor fi livrate în decurs de cel mult 30 de zile de la încheierea contractului. În cazul nerespectării acestui termen, Clientul va acorda un termen suplimentar de livrare de minim 10 zile.
- 5.2 În cazul în care Vodafone nu livrează Echipamentul Terminal în termenul suplimentar respectiv, Clientul are dreptul la rezilierea contractului. În această situație, Vodafone va restitui Clientului toate sumele plătite în temeiul contractului în decurs de cel mult 7 zile de la data la care acesta a transmis către Vodafone decizia sa de încetare.
- 5.3 Livrarea Echipamentului Terminal se va face prin curier, la adresa specificată de Client în Contract sau în comanda plasată. În cazul în care nu se poate livra comanda, din motive independente de voința Vodafone, ca de exemplu (dar fără a se limita la):
 - (i) Clientul nu poate fi contactat de către curier,
 - (ii) coletul nu se poate livra ca urmare a unor amânări repetate ale Clientului (maxim 3 amânări sunt acceptate),
 - (iii) Clientul refuză preluarea coletului, comanda va fi automat anulată, fără posibilitatea Clientului de a solicita niciun fel de despăgubiri în acest sens, cu excepția returnării sumelor achitate anticipat pentru respectivul Echipament Terminal, dacă este cazul.
- 5.4 În cazurile de anulare a comenzilor conform art. 5.3 de mai sus, costurile aferente returnării sumelor achitate anticipat vor fi suportate de către Client.
- 5.5 Riscul de pierdere sau de deteriorare a Echipamentului Terminal este transferat către Client în momentul în care acesta intră în posesia fizică a Echipamentului Terminal. Cu toate acestea, riscul este transferat Clientului în momentul livrării Echipamentului Terminal către transportator, dacă transportatorul a fost însărcinat de către Client să transporte Echipamentele Terminale, iar această opțiune nu a fost oferită de către Vodafone, fără a aduce atingere drepturilor Clientului față de transportator.
- 5.6 Echipamentul Terminal achiziționat în temeiul Contractului beneficiază de garanție legală, conform legii, astfel cum este



aplicată de fiecare furnizor în parte. Clientul va primi odată cu Echipamentul Terminal atât factura de achiziție cât și certificatul de garanție emis de producător. Producătorul are obligația de a asigura service-ul postvânzare, în mod direct sau prin reprezentanții săi autorizați.

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

6. Înțetarea contractului și suspendarea serviciilor

- 6.1 Contractul încetează la cererea Clientului printr-o notificare adresată în scris către Vodafone, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care se dorește încetarea Contractului. Clientul se obligă să plătească toate datoriile scadente și o despăgubire în cazul încetării Contractului înainte de expirarea duratei minime contractuale stabilite în CCP Partea II.
- 6.2 Vodafone poate suspenda furnizarea serviciilor sau poate rezilia Contractul în cazul în care Clientul nu își respectă obligațiile privind plata, utilizarea abuzivă a serviciilor, depășirea limitei de credit sau în alte cazuri stabilite în TCG. Reconectarea se face conform documentului TCG, după plata integrală a sumelor datorate și/sau a garanțiilor solicitate de Vodafone.
- 6.3 În cazul în care Clientul solicită încetarea prezentului contract, înainte de expirarea duratei minime contractuale, sau încetarea contractului înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client, Vodafone va percepe Clientului cu titlu de despăgubire, o taxă de reziliere a contractului înainte de termen, pentru fiecare cartelă SIM dezactivată / Serviciu dezactivat, plătită în lei la cursul oficial al BNR de la data emiterii facturii. Această taxă este detaliată mai jos.

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

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

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

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

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

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

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

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

În cazul în care Clientul a achiziționat la activare terminale în rate, acesta va achita, într-o singură tranșă, la încetarea prezentului contract înainte de expirarea duratei minime contractuale, suplimentar taxei calculate conform articolelor de mai sus, contravaloarea ratelor neplătite rămase până la expirarea duratei minime contractuale.

7. Modificari

- 7.1 Vodafone are dreptul de a modifica unilateral Contractul cu informarea Clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării. Clientul are dreptul de denunțare unilaterală a contractului, în baza unei notificări scrise, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri. Notificarea scrisă va fi trimisă de Client, în termen de 30 zile de la primirea informațiilor de la Vodafone legate de modificarea unilaterală a contractului. Clientul trebuie să-și exercite cu bună-credință dreptul de denunțare unilaterală a contractului.
- 7.2 În cazul în care Clientul solicită modificarea unor servicii (inclusiv extraopțiunile aferente) ce fac obiectul contractului cu alte servicii din aceeași categorie, dar de valoare inferioară, pentru fiecare astfel de modificare, făcută înainte de expirarea duratei



minime contractuale, Clientul va plăti o taxă cu titlu de penalitate, egală cu diferența dintre valoarea abonamentului de servicii ales inițial și valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale. În cazul în care modificarea solicitată de Client are ca obiect servicii din aceeași categorie, dar de valoare superioară, modificarea se va realiza gratuit.

8. Raspunderea Vodafone

În cazul în care Clientul nu va putea folosi serviciile Vodafone datorită unor defecțiuni în rețeaua GSM/UMTS a Vodafone, la solicitarea Clientului, taxa lunară de abonament va fi redusă proporțional cu perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii, cu titlu de despăgubiri. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării deranjamentului și vor fi evidențiate în factura aferentă lunii următoare.

9. Soluționarea reclamațiilor

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

10. Durata contractului

Prezentul Contract se încheie pe o durată nedeterminată, dar nu mai mică de 24 luni (durata minimă), dacă o alta durată minimă nu este specificată expres, în CCP Partea II sau în oferta promoțională acceptată de Client.

11. Prevederi finale

- 11.1 Prezentul contract este un contract încheiat în afara spațiilor comerciale, pe baza ofertei individuale, personalizate propuse în cadrul negocierilor directe dintre Părți sau la punctele de vânzare (magazinele Vodafone). Prin urmare, Clientul nu beneficiază de drept de retragere. În cazul în care contractul este încheiat la distanță (vânzare prin telefon sau on-line), Clientul beneficiază de drept de retragere, conform documentului Clauze specifice contractului la distanță care va fi generat automat și transmis Clientului.
- 11.2 Orice neînțelegere în legătură cu executarea prezentului contract va fi rezolvată pe cale amiabilă între părți. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul poate fi înaintat, de către Client, spre soluționare autorității de reglementare (ANCOM) sau instanțelor judecătorești competente.
- 11.3 La încheierea Contractului Clientul declară că:
 - a primit de la Agent informații privind aria de acoperire a rețelei Vodafone și Procedura de soluționare a reclamațiilor;
 - este de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal și a celorlalte având funcție de identificare (CNP) în scopul derulării prezentului Contract, inclusiv în scopul verificării credibilității/solvabilității sale în baza de date pentru debite restante Preventel, de către Vodafone/Agent, de alți furnizori de servicii de comunicații electronice, de contractori ai acestora, prelucrare realizată la încheierea contractului, pe durata Contractului, cât și pe perioada cât figurează ca debitor al Vodafone și/sau al terților cesionari;
 - a citit, a înțeles și a acceptat clauzele cuprinse în CCP și TCG și a primit un exemplar din CCP semnat de ambele părți;
 - a acceptat în mod expres clauzele privind Suspendarea Serviciului, și Limitarea obligației din documentul TCG, precum și clauzele 6 - Încetarea contractului și suspendarea serviciilor și 8 - Raspunderea Vodafone din CCP partea a II-a.

Modalitatea de transmitere a documentelor

Clientul solicită transmiterea Contractului Vodafone România într-unul din următoarele moduri:

Înmânarea integrală în formă tipărită la momentul încheierii contractului a "CCP" a Anexei privind destinatille internaționale și

Declarațiile Distribuitorului/Agentului

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



"TCG";

- X Înmânarea pe hartie sau e-mail la momentul încheierii contractului a "CCP", documentul "TCG" și Anexa privind destinațiile internaționale urmând a fi consultate, descărcate sau tipărite oricând de către Client de pe www.vodafone.ro.

Datele dvs. cu caracter personal (nume și prenume sau denumire, domiciliu/sediu 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. Puteți opta în vederea excluderii din registre la momentul încheierii contractului sau oricând pe durata executării acestuia. Veți primi un SMS de confirmare a cererii de excludere.

PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

A. Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali

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

a) telefonic, la numerele:

- 0372.022.222

- *222 (de pe telefonul mobil)

b) prin fax, la numerele:

- 0372.021.413 pentru clienții persoane fizice

- 0372.021.475 pentru clienții persoane juridice

c) prin email și internet, la adresele:

- persoane.fizice_ro@vodafone.com

- persoane.juridice_ro@vodafone.com

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

d) prin poștă, adresate către: Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, Clădirea Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, Nr.201, Etaj 8, București, Sector 2, România.

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

A.1 Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamație legată de serviciile și/sau produsele comercializate de către Vodafone România, adresată în scris sau verbal, va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către Vodafone România, prin oricare din modulele 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.

A.2 Orice contestație a clientului legată de factura telefonică poate fi adresată verbal apelând Departamentul de Relații cu Clienții sau în scris, în maxim 30 de zile de la data emiterii facturii. Fiecare contestație trebuie să cuprindă suma contestată și apelurile și/sau serviciile facturate/contestate. Obligația clientului de a plăti suma în discuție este suspendată pe perioada soluționării reclamației, clientul fiind obligat să achite diferența dintre suma facturată și suma contestată în termenul specificat pe factură. În cazul în care contestația este respinsă, clientul are obligația de a plăti diferența neachitată în termen de 14 zile de la informarea clientului despre respingerea contestației.

A.3 Reclamațiile utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale echipamentelor terminale de comunicații/accesorii, în perioada de garanție, vor fi soluționate în conformitate cu dispozițiile legislației în vigoare în materie și/sau dispozițiile certificatului de garanție, în termen de 15 zile de la data predării acestora în punctul de colectare Vodafone.

A.4 Termenul de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale serviciului Internet Mobil este de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii acestora de către Vodafone România. Reclamațiile pot fi adresate în scris sau verbal. O reclamație privind un deranjament valid constă în raportarea unei intruperi în furnizarea

Declarațiile Distribuitorului/Agentului

Subsemnatul, Agent atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor anexate.



PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

serviciului în spațiu deschis și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces internet, necesitând efectuarea de reparații.

A.5 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.

A.6 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, respectiv către instanța competentă, după caz.

2. Tipurile de servicii de asistență tehnică și de servicii de relații cu clienții oferite și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate.

- a) Relații cu clienții, gratuit - ghid interactiv și operator uman - *222
- b) Relații cu clienții, operator uman - *555 valabil 24 din 24 ore, apel taxabil cu 0.65 euro/apel, TVA inclus., indiferent de durata apelului
- c) Relații cu clienții pentru servicii de urgențe, gratuit (L-V 22-23, S și D 18-23, 23-08, sărbători legale) - *228
- d) Relații cu clienții persoane fizice și juridice, apel gratuit, servicii de date - ghid interactiv și operator uman - *777
- e) Relații cu clienții pentru solicitări legate de plăți, gratuit - *224
- f) Relații cu clienții pentru titulari firmă, gratuit - *221
- g) Asistență pe email
- h) Reclamații în scris prin poștă, prin fax sau formularul de asistență de pe pagina de internet www.vodafone.ro
- i) Număr de contact pentru specialistul de cont - în cazul clienților GBM și MA
- j) Contul dvs online MyVodafone: www.vodafone.ro
- k) Serviciul de asistență prin mesaje, gratuit - *100#
- l) Asistență online: www.vodafone.ro/asistenta
- m) Forumul Vodafone: forum.vodafone.ro



Anexa 1
Servicii de voce mobilă

Caracteristici serviciu	Număr SIM-uri	Abonament lunar
[D2] Business Red Complete Date 2Y	3	18,00
Beneficii abonament lunar: Nelimitat minute si SMS-uri nationale si minute internationale catre Israel, SUA, Canada, Hawaii si catre retelele fixe din Austria, Belgia, Cipru, Danemarca, Franta, Germania, Grecia, Ungaria, Italia, Olanda, Norvegia, Polonia, Portugalia, Spania, Suedia, Elvetia, Regatul Unit al Marii Britanii, Vatican 5 GB trafic internet national 400 minute si SMS-uri internationale catre toate zonele, cu exceptia Satelitilor		
Tarife naționale abonament lunar: Convorbiri gratuite in grup 0.02 EUR/min catre rețeaua fixa Vodafone 0.02 EUR/min catre rețeaua fixa Telekom 0.02 EUR/min catre alte rețele fixe 0.02 EUR/min catre rețeaua mobila Vodafone 0.06 EUR/min catre alte rețele mobile 0.05 EUR/SMS catre rețeaua mobila Vodafone 0.05 EUR/SMS catre alte rețele nationale 0.806 EUR pentru fiecare 100 MB internet special, trafic efectuat prin APN internet.vodafone.ro sau APN-uri private 0.806 EUR pentru fiecare 100 MB internet mobil national, trafic efectuat prin APN live.vodafone.com Beneficiati de acces 4G (in aria de acoperire 4G) de pana la 150 Mbps (download) / 50 Mbps (upload) Beneficiati de acces VOIP pentru efectuarea de apeluri telefonice via Internet. Tarifele se aplica dupa consumarea beneficiilor incluse si nu sunt valabile in cazul beneficiilor nelimitate.		
Tarife internaționale abonament lunar: 0.35 EUR/min catre Europa - Rețele fixe 0.35 EUR/min catre Europa - Rețele Vodafone 0.45 EUR/min catre Europa - Alte rețele mobile 0.30 EUR/min catre Israel, SUA, Canada, Hawaii 0.65 EUR/min catre Restul lumii 2.20 EUR/min catre Operatori Sateliti 0.12 EUR/SMS catre orice destinatie internationala		
Tarife Roaming abonament lunar: Tarifele standard Vodafone World sunt disponibile pe www.vodafone.ro/business 2.9 EUR/MB pentru traficul de internet efectuat in Albania, Turcia, Elvetia 2.9 EUR/MB pentru traficul de internet efectuat in Zona Extinsa 7.9 EUR/MB pentru traficul de internet efectuat in Zona 3, 8.9 EUR/MB pentru traficul de internet efectuat in Zona 4, 9.9 EUR/MB pentru traficul de internet efectuat in Zona 5, 11 EUR/MB pentru traficul de internet efectuat in Zona 6 si 15 EUR/MB pentru traficul de internet efectuat in Zona Sateliti Conform Regulament UE 531/2012 si Regulament UE 2016/2286, beneficiile nationale (voce, SMS, date) pot fi utilizate si in tarile din Spatiul Economic European (S.E.E. - Uniunea Europeana, Islanda, Lichtenstein, Norvegia), cu aplicarea Politicii de Utilizare Rezonabila a Serviciilor de Roaming reglementate si a limitei pentru consumul de date in roaming SEE (detalii in documentul CCP 2 si TCG). Dupa depasire se aplica Suprataxa reglementata si/sau tariful national la depasire. Detalii: www.vodafone.ro . In cazul in care beneficiati si de oferte dedicate de roaming cu beneficii valabile si in Spatiul Economic European, acestea se vor consuma in continuare dupa epuizarea beneficiilor nationale mentionate mai sus.		
[D2] Business Red Executive Date 2Y	1	49,00

Seria VF nr. 1795108
Data semnării contractului: 31/10/2017



vodafone

Caracteristici serviciu	Număr SIM-uri	Abonament lunar
Beneficii abonament lunar: Nelimitat minute si SMS-uri nationale si minute internationale catre Israel, SUA, Canada, Hawaii si catre retelele fixe din Austria, Belgia, Cipru, Danemarca, Franta, Germania, Grecia, Ungaria, Italia, Olanda, Norvegia, Polonia, Portugalia, Spania, Suedia, Elvetia, Regatul Unit al Marii Britanii, Vatican 15 GB trafic internet national 1500 minute si SMS-uri internationale catre toate zonele, cu exceptia Satelitilor		
Tarife naționale abonament lunar: Convorbiri gratuite in grup 0.02 EUR/min catre reseaua fixa Vodafone 0.02 EUR/min catre reseaua fixa Telekom 0.02 EUR/min catre alte retele fixe 0.02 EUR/min catre reseaua mobila Vodafone 0.06 EUR/min catre alte retele mobile 0.05 EUR/SMS catre reseaua mobila Vodafone 0.05 EUR/SMS catre alte retele nationale 0.806 EUR pentru fiecare 100 MB internet special, trafic efectuat prin APN internet.vodafone.ro sau APN-uri private 0.806 EUR pentru fiecare 100 MB internet mobil national, trafic efectuat prin APN live.vodafone.com Beneficiati de acces 4G (in aria de acoperire 4G) de pana la 225 Mbps (download) / 50 Mbps (upload) Beneficiati de acces VOIP pentru efectuarea de apeluri telefonice via Internet. Tarifele se aplica dupa consumarea beneficiilor incluse si nu sunt valabile in cazul beneficiilor nelimitate.		
Tarife internaționale abonament lunar: 0.35 EUR/min catre Europa - Retele fixe 0.35 EUR/min catre Europa - Retele Vodafone 0.45 EUR/min catre Europa - Alte retele mobile 0.30 EUR/min catre Israel, SUA, Canada, Hawaii 0.65 EUR/min catre Restul lumii 2.20 EUR/min catre Operatori Sateliti 0.12 EUR/SMS catre orice destinatie internationala		
Tarife Roaming abonament lunar: Tarifele standard Vodafone World sunt disponibile pe www.vodafone.ro/business 2.9 EUR/MB pentru traficul de internet efectuat in Albania, Turcia, Elvetia 2.9 EUR/MB pentru traficul de internet efectuat in Zona Extinsa 7.9 EUR/MB pentru traficul de internet efectuat in Zona 3, 8.9 EUR/MB pentru traficul de internet efectuat in Zona 4, 9.9 EUR/MB pentru traficul de internet efectuat in Zona 5, 11 EUR/MB pentru traficul de internet efectuat in Zona 6 si 15 EUR/MB pentru traficul de internet efectuat in Zona Sateliti Conform Regulament UE 531/2012 si Regulament UE 2016/2286, beneficiile nationale (voce, SMS, date) pot fi utilizate si in tarile din Spatiul Economic European (S.E.E. - Uniunea Europeana, Islanda, Lichtenstein, Norvegia), cu aplicarea Politicii de Utilizare Rezonabila a Serviciilor de Roaming reglementate si a limitei pentru consumul de date in roaming SEE (detalii in documentul CCP 2 si TCG). Dupa depasire se aplica Suprataxa reglementata si/sau tariful national la depasire. Detalii: www.vodafone.ro . In cazul in care beneficiati si de oferte dedicate de roaming cu beneficii valabile si in Spatiul Economic European, acestea se vor consuma in continuare dupa epuizarea beneficiilor nationale mentionate mai sus.		
Optiune Vodafone Secure Net 2 luni gratuit	3	0,20
Lista utilizatorilor 731797865,731797862,731797508		
Beneficii promoție: 2 luni gratuit serviciul Secure Net. La expirarea perioadei promotionale tariful lunar este 0.2 euro/luna (fara TVA). Cu Secure Net traficul tau de date in reseaua nationala Vodafone este protejat antivirus, antiphishing, antimalware si impotriva website-urilor		

Declarația Distribuitorului/Agentului

Seria VF nr. 1795108
Data semnării contractului: 31/10/2017



Caracteristici serviciu	Număr SIM-uri	Abonament lunar
Beneficii promoție: daunatoare. Poti dezactiva oricand intrand in contul tau MyVodafone. Detalii suplimentare www.vodafone.ro/securenet atuit serviciul Secure Net. La expirarea perioadei promotionale tari		
Secure Net Plus gratuit in primele doua luni de contract	1	0,50
Lista utilizatorilor 731797843		
Beneficii promoție: 2 luni gratuit serviciul Secure Net Plus. Cu serviciul Secure Net Plus gestionezi utilizarea internetului mobil pentru compania ta. Cu Secure Net traficul tau de date in retea nationala Vodafone este protejat antivirus, antiphishing, antimalware si impotriva website-urilor daunatoare. Poti dezactiva oricand intrand in contul tau MyVodafone. atuit serviciul Secure Net Plus. Cu serviciul Secure Net Plus gesti		

Oferte Aditionale	Data activare	Taxe Unice	Abonament lunar
Nr. Telefon : 731797508			
Reducere terminal	25/10/2017	- 82,50	
Nr. Telefon : 731797843			
Reducere terminal	25/10/2017	- 311,67	
Nr. Telefon : 731797862			
Reducere terminal	25/10/2017	- 82,50	
Nr. Telefon : 731797865			
Reducere terminal	25/10/2017	- 82,50	

Clauze speciale beneficii și tarife

1. Detalii despre zonele de tarificare internationala si despre tarifele care se aplica destinatiilor internationale speciale pe www.vodafone.ro
2. Detalii despre zonele de tarificare in roaming pe www.vodafone.ro

Observații:

1. Prețurile sunt exprimate în EUR, fără TVA.
2. Detalii despre tarifele catre numerele speciale nationale pe www.vodafone.ro

Seria VF nr. 1795108
Data semnării contractului: 31/10/2017



Servicii de date mobile

Caracteristici serviciu	Număr SIM-uri	Abonament lunar
Net Flexibil Go National D1	1	8,00
Beneficii abonament lunar: 6 GB trafic internet national initial, la viteza maxima permisa de oferta		
Tarife naționale abonament lunar: 0.05 EUR/SMS catre rețeaua mobila Vodafone 0.05 EUR/SMS catre alte rețele nationale 0.008 EUR/MB internet special, trafic efectuat prin APN internet.vodafone.ro sau APN-uri private Beneficiati de acces 4G (in aria de acoperire 4G) de pana la 225 Mbps (download) / 50 Mbps (upload) Beneficiati de acces VOIP pentru efectuarea de apeluri telefonice via Internet.		
Tarife internaționale abonament lunar: 0.12 EUR/SMS catre orice destinatie internationala		
Tarife Roaming abonament lunar: Abonamentul nu permite activarea serviciului de roaming. In cazul in care doriti sa beneficiati de serviciul de roaming va trebui sa solicitati in prealabil inlocuirea abonamentului. Clauzele privind serviciul de roaming din CCP si TCG nu sunt aplicabile.		
Optiune Vodafone Secure Net 2 luni gratuit	1	0,20
Lista utilizatorilor 731797886		
Beneficii promoție: 2 luni gratuit serviciul Secure Net. La expirarea perioadei promotionale tariful lunar este 0.2 euro/luna (fara TVA). Cu Secure Net traficul tau de date in rețeaua nationala Vodafone este protejat antivirus, antiphishing, antimalware si impotriva website-urilor daunatoare. Poti dezactiva oricand intrand in contul tau MyVodafone. Detalii suplimentare www.vodafone.ro/securenet		
Optiune limitare viteza 128/64 kbps	1	-
Lista utilizatorilor 731797886		
Bonus Promo Internet Nelimitat national la viteza maxima, specifica abonamentului.	1	-
Lista utilizatorilor 731797886		
Beneficii promoție: [Bonus Promo Internet Nelimitat national la viteza maxima, specifica abonamentului.] - Data Activare : 25/10/2017 - Data Dezactivare : 25/11/2017		
Reducere -2E ABONAMENTE SMART NET	1	- 1,68
Lista utilizatorilor 731797886		
Beneficii promoție: Promotional: Reducere 2euro/luna (TVA inclus) din valoarea Planului Tarifar, pe toata perioada contractuala.		

Clauze speciale beneficii și tarife

1. Detalii despre zonele de tarificare internationala si despre tarifele care se aplica destinatiilor Internationale speciale pe www.vodafone.ro

Observații:

Seria VF nr. 1795108

Data semnării contractului: 31/10/2017



1. Prețurile sunt exprimate în EUR, fără TVA.
2. Detalii despre tarifele catre numerele speciale nationale pe www.vodafone.ro

Lista utilizatorilor serviciului - în acest tabel sunt specificați utilizatorii

Nr. Crt.	Număr de telefon	Nr. cartelă SIM	Tip Abonament	Perioada minimă contractuală a serviciului	Data activării serviciului
1	731797865	8940011706476802994	[D2] Business Red Complete Date 2Y	24 luni	25/10/2017
2	731797862	8940011706476803364	[D2] Business Red Complete Date 2Y	24 luni	25/10/2017
3	731797508	8940011706476802986	[D2] Business Red Complete Date 2Y	24 luni	25/10/2017
4	731797843	8940011706476802978	[D2] Business Red Executive Date 2Y	24 luni	25/10/2017
5	731797886	8940011706476802879	Net Flexibil Go National D1	24 luni	25/10/2017

Model terminal achiziționat

Nr. Crt.	Număr de telefon	Tip Abonament	Model Terminal achiziționat	Perioada minimă contractuală pentru terminalul subvenționat	Preț în EUR fără TVA	Preț în EUR cu TVA
1	731797865	[D2] Business Red Complete Date 2Y	Samsung J5 2017 Auriu 4G	24 luni	0,00	0,00
2	731797862	[D2] Business Red Complete Date 2Y	Samsung J5 2017 Auriu 4G	24 luni	0,00	0,00
3	731797508	[D2] Business Red Complete Date 2Y	Samsung J5 2017 Auriu 4G	24 luni	0,00	0,00
4	731797843	[D2] Business Red Executive Date 2Y	Samsung GALAXY S8	24 luni	0,00	0,00
5	731797886	Net Flexibil Go National D1	Vodafone Hotspot R216	24 luni	0,00	0,00