



Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale Partea I

✓ Retenție

Încheiat între Vodafone România S.A. prin Agent: [redacted] și Client: Dir. Gen. de Politie Locala si Control a Mun. Buc.

COD: [redacted] Nume: [redacted] Telefon: [redacted]
 Fax: [redacted] E-mail: [redacted]

Informații despre Client

Persoană juridică

Cont existent

Denumire firmă: Dir. Gen. de Politie Locala si Control a Mun. Buc.

Cod unic de înregistrare: [redacted]

Persoana de decizie in relația cu Vodafone*: Ștefan Văsii

Funcția: director general

Telefon contact: 213591402

Email: office@plmb.ro

Sediu: Bd. Libertății nr. 18, bl. 104, sector 5.

*Este reprezentantul legal sau împuternicitul de către reprezentantul legal pentru semnare contract și orice acte legate de contul de Client Vodafone

Informații despre servicii

Informațiile despre servicii vor fi detaliate mai jos și/sau în Anexele privind descrierea serviciilor contractate, parte integrantă a Clauzelor Contractuale Principale.

Prezentul Contract Vodafone România este încheiat pe baza ofertei individuale, personalizate de servicii, propuse de Vodafone și acceptate de Client în cadrul negocierilor directe dintre părți.

Modul de transmitere a facturii

✓ Doresc inițializarea contului MyVodafone.

✓ Doresc transmiterea facturii **nedetaliate** prin serviciul poștal, la adresa din contract.

Nu se modifică modul de transmitere al facturii existente.

Factura se emite în data de 27 a fiecărei luni.

Modalitatea de transmitere a documentelor

✓ Înmanarea pe hartie sau e-mail la momentul încheierii contractului a "CCP, documentul "TCG", "Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal" și Anexa privind destinațiile internaționale urmand a fi consultate, descarcate sau tiparite oricand de catre Client de pe www.vodafone.ro.

Acordul clientului

Clientul este de acord cu prelucrarea datelor sale cu caracter personal, inclusiv a codului numeric personal, în condițiile descrise în "Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal" anexa la prezentul, pentru a oferi clientului servicii și oferte personalizate, adaptate preferințelor sale, astfel încât să beneficieze de cea mai buna experienta Vodafone.

Vodafone

Contactarea pentru marketing și transmiterea de oferte comerciale se poate face prin următoarele canale de comunicare:

SMS/MMS/Notificare USSD ✓ Da	Email ✓ Da	Posta ✓ Da	Apelare Telefonica ✓ Da
Datele tale de contact și de utilizare a serviciilor vor putea fi prelucrate pentru marketing și transmiterea de oferte comerciale, prin crearea de profiluri de utilizator. Acestea ne vor ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele personale și comportamentele cu privire la serviciile utilizate, astfel încât să beneficiați de cea mai buna experienta Vodafone. ✓ Da			
Datele de Trafic, de Localizare și de navigare pe Internet rezultate din utilizarea serviciilor vor putea fi prelucrate pentru marketing și transmiterea de oferte comerciale, prin crearea de profiluri de utilizator. Acestea ne vor ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele personale și comportamentele cu privire la serviciile utilizate, astfel încât să beneficiați de cea mai buna experienta Vodafone.			
Date de Trafic, Localizare ✓ Da		Date de internet ✓ Da	

Parteneri Vodafone

Contactarea pentru marketing și transmiterea de oferte comerciale se poate face prin următoarele canale de comunicare:

SMS/MMS/Notificare USSD ✓ Da	Email ✓ Da	Posta ✓ Da	Apelare Telefonica ✓ Da
Datele tale de contact și de utilizare a serviciilor vor putea fi prelucrate pentru marketing și transmiterea de oferte comerciale, prin crearea de profiluri de utilizator. Acestea ne vor ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele personale și comportamentele cu privire la serviciile utilizate, astfel încât să beneficiați de cea mai buna experienta Vodafone. ✓ Da			
Datele de Trafic, de Localizare și de navigare pe Internet rezultate din utilizarea serviciilor vor putea fi prelucrate pentru marketing și transmiterea de oferte comerciale, prin crearea de profiluri de utilizator. Acestea ne vor ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele personale și comportamentele cu privire la serviciile utilizate, astfel încât să beneficiați de cea mai buna experienta Vodafone.			
Date de Trafic, Localizare ✓ Da		Date de internet ✓ Da	

Declarațiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și ștampila

CLIENT

Semnătura și ștampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în [redacted] înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. [redacted]
 CUI RO [redacted] capital social subscris și varsat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de
 evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] și nr. [redacted]



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"), Anexele aferente serviciilor și Termenii și Condițiile Generale ("TCG") precum și documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal. În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalare se va aplica: (i) Anexele privind descrierea serviciilor contractate; (ii) Anexa privind destinațiile internaționale aplicabilă exclusiv portofoliului de oferte destinat persoanelor fizice, (iii) CCP - Partea I (iv) CCP - Partea a II-a, (v) documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal; (vi) 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 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. Telefoanele 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 [REDACTED]

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 află 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). Serviciul de Roaming este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone. În cazul în care clientul activează un Plan Tarifar fără acces la roaming, serviciul de roaming va putea fi accesat doar prin schimbarea Planului Tarifar cu unul care oferă acces la serviciul de roaming. În aceste situații, clauzele privind Serviciul de Roaming din CCP (partea I, partea a II-a), din Anexele de Servicii și TCG nu sunt aplicabile.

- Serviciul de Roaming reglementat, în Spațiul Economic European. Suprataxa. Serviciul de Roaming Reglementat se oferă pentru călătoriile 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 regulamentului 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; 0,0091Euro/minut apel primit; 0,01Euro/SMS

Declarațiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și stampila

CLIENTUL SI CONTROLUL
Semnătura și stampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în [REDACTED] înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. [REDACTED] CUI [REDACTED] capital social subscris și versat [REDACTED] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [REDACTED] și nr. [REDACTED]



(fără TVA) iar Suprataxa reglementată pentru serviciile de date este următoarea:

Suprataxa (Euro/GB)	01.01.2018- 31.12.2018	01.01.2019 - 31.12.2019	01.01.2020 - 31.12.2020	01.01.2021 - 31.12.2021	01.01.2022- 30.06.2022
Valoare fără TVA	6	4.5	3.5	3	2,5

- Politica de utilizare rezonabilă a serviciilor de Roaming reglementate în S.E.E.

a) Volumul de date disponibil în Roaming. Beneficiile de date cuprinse în Planul Tarifar (inclusiv extraoptiuni, 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, preturile fiind inserate fara TVA:

$$2 \times \frac{\text{Pretul total al Planului Tarifar national (incluzand orice Extraoptiuni date tarificate)}}{\text{Suprataxa reglementata}}$$

Limita specifică fiecărei oferte poate fi verificată gratuit de Client pe [REDACTED]. După depășirea limitei, Vodafone are dreptul să aplice tariful național și/sau Suprataxa.

b) Utilizarea excesivă, abuzivă și anormală (min/SMS/MB). 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:

- Indicatori privind prezența fizică (conectarea cartelei SIM) și consumul (traficul de voce, SMS sau internet), în mod cumulativ și pentru o perioadă de cel puțin 4 (patru) luni. Astfel, 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.
- O perioadă lungă de inactivitate a unei Cartele SIM, asociată unei utilizări preponderente sau chiar exclusive în roaming.
- 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.

2.10 Viteza maximă estimată și promovată pentru serviciul de acces la internet mobil.

Viteza menționată în contractul dumneavoastră reprezintă viteza maximă estimată[1] și promovată[2] pentru serviciul de acces la internet mobil și se diferențiază de tip de tehnologie, conform hărții de acoperire a rețelei Vodafone, disponibilă la adresa [REDACTED]. Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie pot avea următoarele valori:

Tehnologie	4G	3G	2G
Viteză descărcare (download)	225 Mbps	32 Mbps	200 kbps
Viteză încărcare (upload)	50 Mbps	5 Mbps	200 kbps

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

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

Vitezele aferente serviciului de acces la internet fix sunt menționate în Anexele de servicii.

Procedura de măsurare a vitezei. Măsurarea vitezei maxime estimate a serviciului de acces la internet se va realiza de către client utilizând mecanismul de monitorizare certificat de autoritatea națională de reglementare (ANCOM), disponibil pe [REDACTED] și pe [REDACTED]. Condițiile pe care Clientul trebuie să le respecte pentru a realiza procedura de măsurare sunt detaliate în documentul T.C.G. aplicabil începând cu 01.05.2018 și pe site-ul Vodafone, în secțiunea Legal - Parametri de Calitate.

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

Având în vedere că serviciul de acces la internet care face obiectul prezentului contract este un serviciu mobil, constatarea neconformităților: a) va fi realizată cu respectarea procedurii de măsurare menționată mai sus, b) va fi raportată la fiecare tip de tehnologie în parte (2G, 3G, 4G), c) va fi documentată și probată de către Client. Despăgubirile se vor acorda după confirmarea de către Vodafone a situației semnalate de Client și vor fi evidențiate în factura / facturile următoare.

[1] Viteza maximă estimată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale

Declarațiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și stampila

CLIENT
Semnătura și stampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în [REDACTED] înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. [REDACTED] CUI [REDACTED] capital social subscris și varsat [REDACTED] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [REDACTED] și nr. [REDACTED]



[2] 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

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 pe [redacted] și la punctele de vânzare Vodafone.

3.2. Tarifele pentru serviciile de voce reprezintă contravaloarea apelurilor inițiate sau primite (în Roaming) și se calculează la secundă, cu excepția primului minut de convorbire care se tarifează prin rotunjire la un minut. SMS-ul se facturează la transmitere (160 caractere) iar traficul de date se tarifează la deschiderea unei sesiuni.

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 14 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.

5.8. 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. Încetarea 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 platească 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. Reconnectarea 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

Declarațiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și ștampila

CLIENT
Semnătura și ștampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în [redacted] înregistrată la Registrul Comertului sub nr. [redacted] CUI [redacted] capital social subscris și varsat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidența a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] și nr. [redacted]



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. În această situație 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. Vodafone, de asemenea, își rezervă dreptul să aducă modificări la tarife, tariful aplicabil unor servicii care nu sunt incluse în oferta aplicabilă Clientului (ex. Tarifele pentru serviciile de Roaming nereglementare, pentru serviciile internaționale neincluse în ofertă, etc), informarea privind modificarea acestora fiind realizată prin intermediul site-ului Vodafone. În aceste situații, Clientul nu are drept de despăgubiri sau încetare a contractului fără costuri.

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 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 12 luni (durata minimă), dacă o altă 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. Prin urmare, Clientul nu beneficiază de drept de retragere.

11.2. Orice neînțelegere în legătură cu executarea prezentului contract va fi rezolvată de părți pe cale amiabilă. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul poate fi înaintat 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 acestora 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, alți furnizori de servicii de comunicații electronice, 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, Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal 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.

Declarațiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și stampila

CLIENT

Semnătura și stampila

Anexa 1

Servicii date mobile

Nr.	Abonament	Numar abonamente	Tarif abonament lunar	Trafic national initial la viteza maxima a abonamentului	Viteza maxima pentru traficul de date*	Tarif extra trafic national**
1	Flexi Net Go National	15	15 EUR/SIM	6 GB	225 Mbps (download) / 50 Mbps (upload)	0.00 EUR/MB

*Viteza maxima poate varia in functie de tipul terminalului utilizat
**La depasirea traficului initial national la viteza maxima a abonamentului, viteza pentru traficul national scade pana la valoarea de 128Kbps (download) / 64Kbps (upload) urmand a reveni la valorile initiale in urmatoarea luna de facturare. Traficul national efectuat peste valoarea celui initial nu este taxat

Alte informatii specifice serviciului de date mobile - Flexi Net Go National (1)

Observatii:
contract valabil pana la 31.12.2018 cu posibilitate prelungire automata 4 luni // se activeaza 15 numere noi

1. Pentru abonamentele mai sus mentionate nu se poate activa serviciul Roaming. Clauzele privind serviciul de roaming din CCP si TCG nu sunt aplicabile.
2. Activarea serviciului de roaming poate fi realizata doar cu schimbarea abonamentului.
3. Abonamentele beneficiaza in mod gratuit de Bonus Promo Internet Nelimitat la viteza maxima, specifica abonamentului. Bonusul se acorda o singura data la activarea contractului si este valabil o luna.
4. Detalierea zonelor de taritare in roaming este disponibila accesand

5. Tarifele nu includ TVA.



Anexa 1

Servicii date mobile

Nr.	Abonament	Numar abonamente	Tarif abonament lunar	Trafic national initial la viteza maxima a abonamentului	Viteza maxima pentru traficul de date*	Tarif extra trafic national**
1	Net Traveler	6	17 EUR/SIM	25 GB	225 Mbps (download) / 50 Mbps (upload)	0.00 EUR/MB

*Viteza maxima poate varia in functie de tipul terminalului utilizat

**La depasirea traficului initial national la viteza maxima a abonamentului, viteza pentru traficul national scade pana la valoarea de 128Kbps (download) / 64Kbps (upload) urmand a reveni la valorile initiale in urmatoarea luna de facturare. Traficul national efectuat peste valoarea celui initial nu este taxat

Alte completari specifice serviciului de date mobile - Net Traveler (1)

contract valabil pana la 31.12.2018 cu posibilitate prelungire automata 4 luni // se activeaza 6 simuri noi

Observatii:

1.Granularitatea (unitatea minima de calcul al consumului) pentru abonamentele mai sus mentionate este de 100KB.

2.Conform Regulament UE 531/2012 si Regulament UE 2016/2286, beneficiile nationale pentru abonamentele mai sus mentionate cu acces la roaming, pot fi utilizate si in tarile din S.E.E. (Uniunea Europeană, Islanda, Lichtenstein, Norvegia- Zona 1), cu aplicarea Politicii de Utilizare Rezonabilă a Serviciilor de Roaming reglementate si a limitei pentru consumul de date in roaming SEE (detalii in documentul CCP 2 si TCG). La depasirea traficului inclus in roaming, se aplică tarifele standard efectuate în roaming. Pentru mai multe detalii privind aceste tarife si detalierea zonelor de tarificare in roaming consultati site-ul Vodafone

3.Abonamentul beneficiaza suplimentar si gratuit pentru primele doua luni de serviciul Secure Net. Astfel, traficul de date in retea Vodafone este protejat antivirus, antiphishing, antimalware si impotriva website-urilor malitioase. La expirarea perioadei promotionale, tariful este de 0,2 EUR/luna. Detalii suplimentare pe

4.Tarifele nu includ TVA.

Declaratiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și stampila

CLIENT
Semnătura și stampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în , înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. CUI RO capital social subscris și versat operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. și nr.

Anexa 1

Servicii date mobile

Nr. Abonament	Numar abonamente	Tarif abonament lunar	Trafic national initial la viteza maxima a abonamentului**	Viteza maxima pentru traficul de date*	Tarif extra trafic national
1	Net Dynamic	66	Intre 3,50 EUR/SIM si 5 EUR/SIM***	Intre 3 GB si 6 GB***	225 Mbps download/50 Mbps upload

*Viteza maxima poate varia in functie de tipul terminalului utilizat

**Valoarea abonamentului este dinamica si se modifica in functie de consumul lunar de date astfel:

***La atingerea pragului de 6 GB viteza traficului de date va fi de pana la 128kbps (download) / 64kbps (upload) urmand a reveni la valorile initiale in urmatoarea luna de facturare. Traficul efectuat peste aceste valori nu este taxat

Alte completari specifice serviciului de date mobile - Net Dynamic (1)

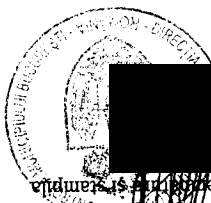
contract valabil pana la 31.12.2018 cu posibilitate prelungire automata 4 luni //

Net Dynamic: Valoarea abonamentului este dinamica si se modifica in functie de consumul lunar de date pe 4 praguri valorice si de beneficii, cuprinse in intervalul mentionat in tabelul de mai sus. Pentru un consum intre 0 MB si 3 GB valoarea este cea a pragului minim, pentru un consum intre 3,001 GB si 4 GB se va aplica o crestere dinamica de 0,5 euro peste pragul minim, pentru un consum intre 4,001 GB si 5 GB se va aplica o crestere dinamica de 1 euro peste pragul minim, pentru un consum intre 5,001 GB si 6 GB se va aplica o crestere dinamica de 1,5 euro peste pragul minim.

Observatii:

1. Pentru abonamentele mai sus mentionate nu se poate activa serviciul Roaming. Clauzele privind serviciul de roaming din CCP si TCG nu sunt aplicabile.
2. Granularitatea (unitatea minima de calcul al consumului) pentru abonamentele mai sus mentionate este de 100KB.
3. Abonamentul beneficiaza in mod gratuit de Bonus Promo Internet Nelimitat la viteza maxima, specifica abonamentului. Bonusul se acorda o singura data la activarea contractului si este valabil o luna.
4. Abonamentul beneficiaza suplimentar si gratuit pentru primele doua luni de serviciu Secure Net. Astfel, traficul de date in reseaua nationala Vodafone este protejat antivirus, antiphishing, antimalware si impotriva website-urilor malitioase. La expirarea perioadei promotionale, traficul este de 0,2 EUR/luna.
5. Tarifele nu includ TVA.

Declaratie Agentului Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor inscrise si am verificat originalul documentelor solicitate la incheierea contractului. Semnatura si stampila



Vodafone Romania S.A. cu sediul in [redacted] CUI [redacted] capital social subscris si varsat 70.341.714,17 Lei, operator de date cu caracter personal inregistrat in registrul de evidenta a prelucrarii de date cu caracter personal cu nr. [redacted] si nr. [redacted]



Anexa 1

Servicii date fixe

Nr.	Abonament	Numar locatii	Locatie	Latime de banda - CIR	Latime de banda - MIR	Taxa initiala de instalare/configurare	Abonament lunar	Tip SLA
1	Internet Premium	1	sediu	200 Mbps	200 Mbps	nu	200 Euro	Standard

CIR: rata de transfer garantata; MIR: rata de transfer maxima

Echipamentul oferit Clientului la momentul instalarii serviciului se afla in proprietatea Vodafone si intra de drept in custodia Clientului la momentul semnarii prezentului contract fara alte formalitati, pe intreaga perioada contractuala, la finalul acesteia urmand sa fie returnat Vodafone conform prezentului contract.

Alte completari specifice serviciului de date fixe - Internet Premium (1)

se activeaza FO premium 200 Mbps

Observatii:

1. Taxa de reamplasare: 300 EUR/prima reamplasare a unei locatii in cadrul unui an contractual. Pentru mai mult de o reamplasare in cadrul unui an contractual, taxa de reamplasare va fi comunicata de Vodafone in urma unei analize.
2. In cazul in care in cadrul duratei minime contractuale Clientul doreste reamplasarea serviciilor de date fixe, acesta trebuie sa trimita o solicitare in scris catre Vodafone Romania cu cel putin 15 zile inainte de data la care se doreste reamplasarea serviciilor. Pentru mai mult de o solicitare de reamplasare pe an contractual a serviciului de date fixe se va face o evaluare de catre Vodafone in urma solicitarii clientului. Reamplasarea va fi realizata doar de catre Vodafone Romania sau partenerii sai autorizati si se va efectua contra-cost. Termenul in care se face reamplasarea variaza in functie de solutia tehnica si implicatiile acesteia (sapaturi, acorduri de obtinut de catre client). Instalarea la noua locatie (reamplasarea) se face numai in baza acordului de instalare obtinut de catre client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistenta unei solutii tehnice prin care sa se poata oferi serviciul la noua locatie duce automat la anularea cererii de reamplasare. Obligatia Vodafone pentru reamplasare este o obligatie de diligente si nu una de rezultat, Vodafone obligandu-se sa studieze cererea clientului privind reamplasarea si de a propune acestuia o modalitate prin care se poate realiza reamplasarea. In situatiile in care nu exista solutii tehnice de reamplasare si/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul intelege si este de acord ca termenii si conditiile contractului/actului semnat anterior formularii cererii de reamplasare, raman in vigoare pana la finalul duratei minime contractuale, obligatiile Clientului privind executarea contractului, plata taxelor aferente (lunare sau de reziliere) ramanand in vigoare.
3. Pentru solicitarile de activari ulterioare preturile pot varia in functie de locatie si de solutia tehnica.
4. Taxa modificare parametri serviciu: 20 EUR
5. In cazul in care Clientul solicita modificarea ofertei initiale cu o oferta din aceeasi categorie, dar de valoare inferioara, pentru fiecare modificare a ofertei de date fixe facuta inainte de 6 luni de la activarea serviciului, Clientul va plati o taxa cu titlu de penalitate egala cu diferenta dintre valoarea abonamentului de servicii ales si valoarea abonamentului pentru care opteaza ulterior, pentru intreaga perioada obligatorie ramasa.
6. Clientul are dreptul sa denunte unilateral acest Contract, in orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone România. In cazul denuntarii contractului inainte de expirarea duratei minime contractuale sau dacă încetarea contractului înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client, Clientul se obligă să despăgubească Vodafone România cu taxa de reziliere de 150 EUR pentru fiecare locatie / Serviciu de date plus o penalitate în cuantum de 100% din abonamentul lunar pentru serviciul ce dorește a fi reziliat înmulțită cu numărul de luni ramase până la data expirării Duratei minime contractuale. Clientul va transmite Vodafone România preavizul de denunțare cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire la adresa Vodafone România.
7. Clientul se obliga:

- i. sa se asigure ca locul unde se vor instala Echipamentele din prezentul contract este pregatit pentru instalarea si configurarea serviciilor Vodafone conform cu conditiile normale de folosire. Nerespectarea acestor conditii normale de folosire, nu pot fi imputate Vodafone si nu pot duce la intarzierea lucrarilor de instalare cu mai mult de o saptamana de la data stabilita de comun acord de catre parti. In cazul in care locul unde urmeaza sa se instaleze Echipamentele nu este pregatit pentru instalarea si configurarea serviciilor Vodafone in conformitate cu conditiile normale de folosire, clientul se obliga sa faca receptia Echipamentelor in baza unui proces verbal de primire-predare. Ulterior, la o data stabilita de comun acord de catre parti, Vodafone Romania va face configurarea Echipamentelor livrate si mentionate la Anexa 1, contra unei sume deja achitate de catre client pe baza facturii de servicii emise lunar de catre Vodafone Romania.
- ii. sa nu aduca niciun fel de modificare echipamentelor pe care le-a primit in custodie, fara acordul Vodafone. Clientul nu va aduce nici un fel de schimbări, adăugiri sau îmbunătățiri echipamentelor. Nu este permisă îndepărtarea/modificarea/inlocuirea nici unei piese componente a Echipamentelor. Clientul va lua toate măsurile necesare pentru a împiedica intervenția oricărei persoane neautorizate de catre Vodafone la Echipamente și va solicita de îndată prezența reprezentanților Vodafone, de fiecare dată când va considera că o astfel de intervenție este necesară.
- iii. sa nu instraineze Echipamentul;
- iv. sa nu deterioreze Echipamentul sau sa faciliteze deteriorarea lor;
- v. sa vegheze la buna si normala functionare a Echipamentelor;
- vi. In momentul incetarii prezentului contract, din orice motiv, Clientul va restitui Echipamentele in starea in care le-a primit și va permite reprezentanților Vodafone să ridice Echipamentele de la sediul său în termen de maxim 48 de ore de la primirea solicitării Vodafone în acest sens;

Declaratiile Agentului

Subsemnatul Agent, ales in conformitate cu cele inscrise si am verificat originalul documentelor solicitate la incheierea contractului.

AGENT

Semnatura si stampila

CLIENT

Semnatura si stampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul in [redacted] inregistrata la Registrul Comertului sub nr. [redacted] CUI [redacted] capital social subscris si varsat [redacted] operator de date cu caracter personal inregistrat in registrul de evidenta a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] si nr. [redacted]



vii. In cazul nerecuperarii Echipamentelor la solicitarea Vodafone, intr-un termen de 30 de zile de la incetarea contractului, din orice motiv independent de Vodafone sau in cazul in care se constata defectiuni ale Echipamentelor care nu pot fi remediate sau in cazul instrainarii Echipamentelor, Clientul se obliga la plata unei penalitati cu valori cuprinse intre 333 euro si 583 euro.

8. Vodafone Romania raspunde potrivit obligatiilor care ii revin pentru viciile ascunse ale echipamentului, conform certificatului de garantie.

9. Vodafone Romania garanteaza, ca la data receptiei, echipamentul livrat corespunde normelor tehnice in vigoare si nu este afectat de vicii care ar diminua sau chiar anula valoarea sau posibilitatea de utilizare, conform conditiilor normale de folosire.

10. Clientul este obligat sa opereze solutiile si echipamentele in conformitate cu specificatiile lor tehnice, sa asigure alimentarea cu energie electrica si impamantarea corecta, sa nu permita accesul unor terte persoane neautorizate.

11. Defectiunile aparute din vina clientului fiind cauzate de proasta exploatare din partea acestuia, vor fi remediate de catre Vodafone Romania contra cost si achitate de catre client pe baza facturii de servicii emise de catre Vodafone Romania.

12. Preturile sunt exprimate in EUR, fara TVA.

Declarațiile Agentului:

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

AGENT
Semnatura și stampila

CLIENT
Semnatura și stampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în [redacted] înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. [redacted] CUI RO [redacted] capital social subscris și versat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] și nr. [redacted]

**Anexa SLA Premium Internet Garantat (1)****Acord de asigurare a calitatii Serviciului Internet garantat PREMIUM emis de catre VODAFONE ROMANIA****1. Introducere**

Acordul de asigurare a calității serviciului (ACS) stabilește parametrii de calitate ai Serviciului de Internet oferit de Vodafone România CLIENTULUI.

ACS definește parametrii de calitate aplicabili, formulele de calcul și criteriile de măsurare a calității, valorile garantate ale fiecărui parametru, drepturile / compensațiile părților în caz de nerespectare a parametrilor de calitate garantați și obligațiile pe care Clientul trebuie să le respecte pentru a beneficia de servicii la standardele de calitate garantate de Vodafone România.

Prezentul ACS are în vedere următorii parametri de calitate:

- Disponibilitatea Serviciului;
- Timp de restabilire a Serviciului;
- Întârzierea pachetelor în rețea (pentru serviciile ce utilizează protocoale de rețea bazate pe transmisia de pachete);
- Pierderi de pachete;

2.Generalitati:

2.1. Anexa SLA PREMIUM este valabila pe intreaga durata a livrării serviciului.

2.2 Serviciul este furnizat 24/7/365 cu exceptia perioadelor de intretinere planificata, care sunt notificate de catre Vodafone Romania conform prezentei Anexe.

2.3 Vodafone Romania va livra Serviciul, incepand cu data semnarii fisei de acceptanta, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, 365 de zile pe an, conform SLA-ului convenit, cu exceptia perioadelor planificate de intrerupere pentru intretinere.

2.4. Vodafone Romania va asigura intretinerea Serviciului in vederea exploatarii normale a acestuia prin serviciile de interventie si asistenta tehnica incluzand, dar fara a se limita la remedierea tuturor defectiunilor, avariilor si conditiilor anormale aparute.

2.5 Vodafone Romania va remedia situatiile de indisponibilitate a Serviciului.

3.Termenii și Definiții:**Tabel 1**

Termen	Definiție
Contract	Contractul din care această Anexă face parte integrantă.
IP	Internet Protocol
Întârzierea pachetelor în rețea	Media întârzierilor înregistrate pe parcursul unui ciclu complet de transmisie (dus-întors) a unor pachete de test în rețea. Metoda de măsurare se stabilește potrivit tipurilor de Servicii. Numai pentru rețelele care utilizează protocoale de rețea bazate pe transmisia de pachete.
Perioadă de măsurare	Perioada pentru care sunt garantați parametrii de calitate ai Contractului. Dacă nu se specifică altfel, are durata de o lună calendaristică și este de obicei egală cu perioada dintre datele de facturare.
Pierderi de pachete în rețea	Procentajul de pachete de rețea pierdute pe parcursul transmisiei de date. Măsurătorile se efectuează pe parcursul unui ciclu complet de transmisie (dus-întors) a unor pachete de test în rețea (un număr predefinit de pachete, cu caracteristici predefinite).
Program standard de funcționare	Programul standard de funcționare este de 24 de ore, 7 zile pe săptămână.
Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone	Sistemul utilizat de Vodafone România pentru a monitoriza și raporta calitatea serviciului oferit către Client.
Tichet	Înregistrare oficială a reclamațiilor clienților în cadrul Vodafone România.
Timpul de restabilire a serviciului	Timpul dintre luarea în evidență a unei Defecțiuni reclamate de Client și remedierea acesteia.

Declarațiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și stampila

CLIENT

Semnătura și stampila

Vodafone Romania S.A. cu sediul în [redacted] înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. [redacted] CUI [redacted] capital social subscris și versat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] și nr. [redacted]

Termen	Definiție
Timpul de nefuncționare a serviciului	Timpul de nefuncționare începe din momentul în care Vodafone România ia în evidență sesizarea Clientului cu privire la o Defecțiune și încetează în momentul în care serviciul este complet restaurat și Vodafone România a anunțat Clientul în consecință (prin telefon, e-mail sau fax), în cadrul Programului standard de funcționare. Timpul de nefuncționare se exprimă în ore și minute.
Router	Echipament de telecomunicații ce asigură transmiterea traficului de date între rețele de comunicații. În mod normal, rețeaua dvs locală (LAN) este definită ca o pe rețea separată față de cea a ISP-ului. Un router examinează adresele IP ale pachetelor pe care le primește și le transmite în funcție de destinația router-ului din rețeaua ISP-ului.

4. Asistența tehnică

4.1. Vodafone Romania se obliga sa monitorizeze permanent serviciile Clientului si sa asigure un Program de asistenta tehnica permanent, 7 zile pe saptamana, 24 de ore din 24 de ore.

4.2. In cazul in care Clientul se va confrunta cu o intrerupere / discontinuitate a Serviciului, acesta poate notifica Vodafone Romania printr-un apel la numarul de telefon.....disponibil in intervalul orar..... Reclamatia va fi inregistrata sub forma unui Tichet al carui numar de identificare va fi transmis clientului si va servi la urmarirea cererii respective pana la rezolvarea definitiva. Un Tichet va putea fi inchis numai cu acordul si confirmarea Clientului (telefon, fax sau e-mail).

5. Disponibilitatea serviciului (Availability)

5.1. Modul de măsurare a disponibilității serviciului

Disponibilitatea Serviciului se aplică asupra porturilor de acces specificate in Anexa Contractului.

Pentru raportare și pentru instituirea unei metode simplificate și operative de măsurare, Vodafone România calculează procentul de disponibilitate a Serviciului aplicând sistemul de luare în evidență a unei sesizări cu privire la o Defecțiune.

Timpul de nefuncționare este definit în Tabelul 1 - termeni și definiții.

Formula de calcul a disponibilității lunare este:

Formula 1

$$\text{Disponibilitate_port} = \frac{(24 \text{ ore} \times \text{nr zile luna}) - \text{Timp total nefunctionare}}{24 \text{ ore} \times \text{nr zile luna}} \times 100$$

unde:

Disponibilitate_port = disponibilitatea portului în cazul serviciilor IP

Timp total nefunctionare = suma timpilor de Defecțiune conform Tichetelor de defecțiune. El exclude timpii de nefuncționare datorati situațiilor descrise in paragraful 3.3..

Formula 2

$$\text{Disponibilitate_serviciu} = \frac{(DP_1 + DP_2 + \dots + DP_i + \dots + DP_n)}{n}$$

unde

Disponibilitate_serviciu = disponibilitatea fiecărui tip de serviciu: IP

DP_i = disponibilitatea portului i (conform Formulei 1)

n = numărul total de Porturi în cazul serviciilor IP

i = orice valoare cuprinsă între 1 și n (numărul de porturi specificat în Anexa Contractului.)

Declarațiile Agentului

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

AGENT
Semnătura și stampila

CLIENT
Semnătura și stampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în [redacted] înregistrata la Registrul Comertului sub nr. [redacted] CUI [redacted] capital social subscris si varsat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidența a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] si nr. [redacted]



5.2. Disponibilitatea serviciului/ portului

Vodafone Romania garanteaza disponibilitatea serviciului dupa cum urmeaza:

Tip Tehnologie	Disponibilitatea serviciului
Fibra optica (FO)	99.8%
Radio (MW)	
HSPA (3G)	99.5%
LTE (4G)	

Disponibilitate port= 99,8% pe luna

5.3. Condiții de garantare

La calcularea gradului de disponibilitate al serviciului nu se vor lua în considerație:

- cazurile de excludere prevăzute la Articolul Răspunderea contractuală și Articolul Forța Majoră din Termeni si Conditii Generale (TCG);
- defecțiunile apărute în circuitele telefonice închiriate de Client sau în rețeaua telefonică internă a clientului;
- disfuncționalități ale echipamentelor și aplicațiilor Clientului, altele decât cele furnizate și gestionate de Vodafone România sau ale instalațiilor electrice sau mecanice de la sediul Clientului;
- acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale persoanelor autorizate de Client să utilizeze Serviciul;
- intervale de indisponibilitate a rețelei mai mici de 10 minute, cu condiția ca acestea să nu se repete pe parcursul unei ore;
- defecțiunile apărute în funcționarea Serviciului datorate acțiunilor ale unor terțe parti care duc la afectarea infrastructurii de comunicatii oferite cClientului
- timpii de nefuncționare generați de acțiuni efectuate de Vodafone România cu acordul prealabil al clientului.

5.4. Despăgubiri

În cazul în care, din motive imputabile Vodafone România, nu se furnizează Disponibilitatea Serviciilor conform valorii garantate, Vodafone România va acorda reduceri la factura pe luna următoare. Reducerile nu se cumulează, ci se acordă cea mai mare reducere, corespunzătoare neîndeplinirii valorilor garantate, conform pragurilor de mai jos.

Tabel 2 - Despăgubiri pentru Disponibilitate

Despăgubiri	Disponibilitatea sub valorile garantate (%)
2,5% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate.	X mai mic decat 1%
5% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate.	1% mai mic decat x mai mic decat 3%
10% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate.	3% mai mic decat x mai mic decat 6%
20% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor afectate dacă Serviciul nu a fost disponibil 2 zile lucrătoare.	6% mai mic decat x mai mic decat 9%
50% din suma taxelor lunare de abonament pentru porturile afectate	x mai mare decat decat 9%

6. Timpul de RESTABILIRE A SERVICIULUI

1. Valoari garantate

Tehnologia	Timp de restabilire a serviciului
Fibra optica (FO)	8h
Radio (MW)	
HSPA (3G)	
LTE (4G)	

Timpul de restabilire a serviciului este egal cu timpul de nefuncționare a serviciului, conform definiției. Sesizarea cu privire la o Defecțiune se consideră a fi complet rezolvată, iar timpul de restabilire a serviciului complet încheiat numai după ce serviciul a fost restabilit și Vodafone România a anunțat Clientul, în consecință (prin telefon, e-mail sau fax).

Clientul are dreptul de a redeschide aceeași solicitare de restabilire a serviciului, în maximum 30 de minute de la primirea înștiințării de restabilire a

Declarațiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și ștampila

CLIENT
Semnătura și ștampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în [redacted] înregistrata la Registrul Comerțului sub nr. [redacted] CUI [redacted] capital social subscris și versat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidența a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] și nr. [redacted]



serviciului.



6.2 . Condiții de garantare

Garanția referitoare la Timpul de restabilire a Serviciului nu se aplică în următoarele situații:

- cazurile de excludere prevăzute la Articolul Răspunderea contractuală și Articolul Forța Majoră din Termeni si Condiții Generale (TCG);
- disfuncționalități ale echipamentelor și aplicațiilor Clientului, altele decât cele furnizate și gestionate de Vodafone România, sau ale instalațiilor electrice sau mecanice de la sediul Clientului;
- acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale persoanelor autorizate de Client să utilizeze Serviciul;
- timpii de nefuncționare generați de acțiuni efectuate de Vodafone România cu acordul prealabil al clientului.

Pe toată durata intervenției Clientul are obligația de a asigura accesul echipei de intervenție Vodafone România la sediul propriu.

Timpul pierdut în cazul în care Clientul refuză accesul echipei de intervenție sau în cazul în care accesul la sediul Clientului sau la echipamentele acestuia nu este posibil, precum și în cazul în care Clientul nu permite echipei de intervenție să execute lucrările de reparație necesare, se va scădea din timpul măsurat de restabilire a serviciului.

Timpul maxim de restabilire a serviciului este valabil numai în cazul defecțiunilor survenite în Serviciile și Echipamentele furnizate de Vodafone România.

6.3 Despăgubiri

Despăgubirea pentru nerespectarea timpului de restabilire se acordă ca reducere procentuală din taxa lunară de abonament percepută Clientului pentru portul de acces pentru care s-a anunțat Defecțiunea și nu se aplică în cazul costurilor de instalare, al taxelor pentru conexiuni de back-up și al taxelor de modificare a Serviciului.

Despăgubirea se acordă în luna imediat următoare Perioadei de Măsurare a parametrilor de calitate.

Tabel 3 - Despăgubiri pentru Timpul de restabilire a serviciului

Timp de restabilire a serviciului (pe Defecțiune)	Despăgubiri
Peste 8 ore, dar mai puțin de 12 ore	2.5% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea; se cumulează cu reducerile de Disponibilitate.
Pentru fiecare oră de nefuncționare, peste limita de 12 ore	0.5% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea; se cumulează cu reducerile de Disponibilitate.

7. ÎNTÂRZIEREA PACHETELOR ÎN REȚEA

7.1. Mod de măsurare

Întârzierea pachetelor în rețea se calculează ca medie a întârzierilor înregistrate la transmiterea unui set de pachete de date, dus-întors, în condițiile de mai jos:

1. La acceptanța Serviciului, întârzierea pachetelor se va măsura de pe un calculator conectat direct la portul de acces. Valoarea întârzierii se va calcula ca media întârzierilor obținute la transmiterea a 1000 de pachete cu dimensiunea de 32 Bytes;
2. Pe parcursul derulării contractului, întârzierea se va măsura prin trimiterea de pachete de date („Ping”), de la Sistemul de Gestionare a Rețelei de Date Vodafone către porturile de acces ale Clientului. În situația în care Clientul reclamă întârzieri mai mari decât limita agreată, se vor relua măsurătorile în condițiile specificate la punctul 1.

2. Valori garantate

Modul de măsurare a întârzierii pachetelor nu este standardizat și nu permite garantarea unor valori stricte, însă se pot oferi valori între care se vor încadra întârzierile medii, în condițiile în care încărcarea legăturii de date pe care se efectuează măsuratoarea nu depășește 60% din lățimea de bandă contractată. În aceste condiții, valorile garantate sunt:

Valoare lunara medie - round trip delay Tehnologie: FO, MW	Valoare lunara medie - round trip delay Tehnologie: HSPA	Valoare lunara medie - round trip delay Tehnologie: LTE
100ms	200ms	200ms

Declarațiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și stampila

CLIENT
Semnătura și stampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în [redacted] înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. [redacted] CUI [redacted] capital social subscris și versat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] și nr. [redacted]



7.3. Condiții de garantare

Măsurătorile legate de întârzierea pachetelor nu se vor lua în considerație în următoarele situații:

- cazurile de excludere prevăzute la Articolul Răspunderea contractuală și Articolul Forța Majoră din Termeni si Condiții Generale (TCG);
- defecțiuni apărute la circuitele telefonice închiriate de Client sau în rețeaua telefonică internă a Clientului;
- acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale persoanelor autorizate de Client să utilizeze Serviciul;
- intervale de indisponibilitate a Serviciului, mai mici de 10 minute;
- încărcarea cu trafic a legăturii de date pentru portul respectiv cu un procent mai mare de 60% din lățimea de bandă contractată;
- echipamentele terminale aflate în locația clientului descarcă trafic în cozile aferente Claselor de Servicii;
- timpii de nefuncționare generați de acțiuni efectuate de Vodafone România cu acordul prealabil al clientului.

Clientul are dreptul să informeze Vodafone România de existența unei degradări privind Întârzierea pachetelor, dacă măsurătorile într-unul din punctele de acces demonstrează ca s-a depășit întârzierea maximă garantată pentru o perioadă de testare mai mare de 30 de minute. Timpul de nefuncționare privind parametrul Întârzierea pachetelor nu intră în calculul Disponibilității.

7.4. Despăgubiri

Despăgubirile acordate în cazul neîndeplinirii valorilor contractate pentru parametrul Întârzierea pachetelor se acordă ca reducere procentuală din suma taxelor de abonament ale porturilor afectate și nu se aplică în cazul costurilor de instalare, al taxelor pentru conexiuni de back-up și al taxelor de modificare a serviciului.

Despăgubirea se acordă în luna imediat următoare Perioadei de Măsurare a parametrilor de calitate.

Tabel 4

Întârzierea pachetelor în rețea	Despăgubiri
Întârzierea măsurată în condițiile specificate la punctul a) de la paragraful 5.1. este mai mare decât valorile garantate.	2% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea.
Întârzierea măsurată în condițiile specificate la punctul a) de la paragraful 5.1. este mai mare de 1000 ms pentru o perioadă de cel puțin o ora.	Se consideră Indisponibilitate a Serviciului și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate ; reducerea de 2% specificată anterior nu se mai acordă.

Despăgubirea pentru depășirea valorii garantate pentru Întârzierea în rețea se acordă numai în cazul în care Vodafone România nu remediază situația în termen de 8 ore de la luarea în evidență a funcționării anormale anunțate de către client, sau în termen de 2 ore în cazul întârzierilor mai mari de 1000 ms.

8. PIERDERI DE PACHETE

8.1. Mod de măsurare

Măsurarea pierderilor de pachete în rețea se va efectua folosind un calculator conectat direct la portul de acces (cu rețeaua LAN a clientului decuplată), prin transmiterea unui set de pachete de date cu următoarele caracteristici:

- adresa IP a destinației: adresa de WAN a locației în cauză;
- nr. de pachete: 1000;
- dimensiunea pachetului: 100 bytes;
- timeout: 2 s.

Valoarea pierderilor de pachete reprezintă valoarea raportată de programul „ping” pe parcursul unui ciclu complet de transmisie, în condițiile de test specificate mai sus.

8.2. Valori garantate

Valorile garantate pentru parametrul „Pierderi de pachete” sunt:

Valoare lunara medie - Pierderi de pachete Tehnologie: FO, MW	Valoare lunara medie - Pierderi de pachete Tehnologie: HSPA	Valoare lunara medie - Pierderi de pachete Tehnologie: LTE
1%	2%	2%

Declarațiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și stampila

CLIENT

Semnătura și stampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în [redacted] înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. [redacted] CUI [redacted] capital social subscris și versat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] și nr. [redacted]



8.3. Condiții de garantare

Măsurătorile legate de Pierderea de Pachete nu se vor lua în considerație în următoarele situații:

- cazurile de excludere prevăzute la Articolul Răspunderea contractuală și Articolul Forța Majoră din Termeni si Condiții Generale (TCG);
- defecțiuni apărute la circuitele telefonice închiriate de Client sau la rețeaua telefonică internă a clientului;
- acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale persoanelor autorizate de Client să utilizeze Serviciul;
- intervale de indisponibilitate a Serviciului, mai mici de 10 minute;
- încărcarea cu trafic a legăturii de date pentru portul respectiv cu un procent mai mare de 60% din lățimea de bandă contractată;
- echipamentele terminale aflate în locația clientului descarcă trafic în cozile aferente Claselor de Servicii;
- timpii de nefuncționare generați de acțiuni efectuate de Vodafone România cu acordul prealabil al Clientului.

Clientul are dreptul să informeze Vodafone România de existența unei degradări privind Pierderea de Pachete, dacă măsurătorile într-unul din punctele de acces demonstrează că s-a depășit valoarea maximă garantată pentru o perioadă de testare mai mare de 30 de minute.

Timpul de nefuncționare privind parametrul Pierderea de pachete nu intră în calculul Disponibilității.

8.4. Despăgubiri

Despăgubirile acordate în cazul neîndeplinirii valorilor contractate pentru parametrul Pierdere de pachete se acordă ca reducere procentuală din suma taxelor de abonament ale porturilor afectate și nu se aplică în cazul costurilor de instalare, al taxelor pentru conexiuni de back-up și al taxelor de modificare a serviciului.

Despăgubirea se acordă în luna imediat următoare Perioadei de Măsurare a parametrilor de calitate

Tabel 7

Pierderi de pachete în rețea	Despăgubiri
Pierderi de pachete mai mari de 1% pentru IP măsurate conform paragrafului 6.1.	2% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea
Pierderi de pachete mai mari de 5% , măsurate conform paragrafului 6.1.	Se consideră indisponibilitatea serviciului și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate ; reducerea de 2% specificată anterior nu se mai acordă.

Despăgubirea pentru depășirea limitei maxime garantate pentru Pierderile de pachete în rețea se acordă numai în cazul în care Vodafone România nu remediază situația în termen de 8 ore de la luarea în evidență a funcționării anormale anunțate de către client, sau în termen de 2 ore în cazul Pierderilor mai mari de 5%.

9. RAPOARTE PRIVIND CALITATEA SERVICIULUI

Fiecare Client, utilizator al Serviciului de date, va avea acces, la cerere, la rapoartele Vodafone România descriind traficul Clientului.

Rapoartele vor fi furnizate de Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone și vor permite Clientului să-și monitorizeze traficul în fiecare port de acces al Serviciului contractat.

Vodafone România va facilita accesul Clientului la aceste rapoarte punând la dispoziția acestuia un site Web, protejat cu parolă.

La cerere și numai atunci când parametrul de calitate al serviciului nu a fost îndeplinit, Vodafone România va furniza, cel mult o dată pe Perioadă de măsurare, un raport asupra parametrilor Disponibilitate și Întârziere.

10. Router Administrat (MANAGED ROUTER)

Serviciul Vodafone Router Administrat asigură soluția completă de rutare și tranzit IP, aceasta include instalare, monitorizare și administrare a fiecărui aspect legat de echipamentul de rutare. Soluția prevede atât posibilitatea furnizării router-ului de către Vodafone România cât și preluarea administrării router-ului aflat în proprietatea clientului, atât timp cât echipamentul îndeplinește un set minim de cerințe. A se verifica lista de echipamente recomandate în acest sens.

10.1. Valori garantate

Cererile de reconfigurare vor fi soluționate în maxim 1 zi lucrătoare de la inițiere. Excepție vor face cererile care violează condițiile de garantare.

Clientul va fi notificat în maximum 30 minute de la detectarea unei defecțiuni.

Echipamentele furnizate de către Vodafone România ca parte a Serviciului vor fi înlocuite în maximum 8 ore de la momentul detectării defecțiunii.

Declaratiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și stampila

CLIENT
Semnătura și stampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în [redacted] înregistrată la Registrul Comertului sub nr. [redacted] CUI [redacted] capital social subscris și versat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] și nr. [redacted]

**10.2. Condiții de garantare**

Măsurătorile legate de Serviciul Router Administrat nu se vor lua în considerație în următoarele situații:

- cazurile de excludere prevăzute la Articolul 4 (Răspunderea contractuală) și Articolul 11 (Forța Majoră) din Contract;
- acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale persoanelor autorizate de Client să utilizeze Serviciul;
- timpuri de nefuncționare generați de acțiuni efectuate de Vodafone România cu acordul prealabil al clientului.

10.3. Despăgubiri

Despăgubirile acordate în cazul neîndeplinirii valorilor contractate pentru Serviciul Router Administrat se acordă ca reducere procentuală din suma taxelor de abonament ale porturilor afectate și nu se aplică în cazul costurilor de instalare, al taxelor pentru conexiuni de back-up și al taxelor de modificare a serviciului.

Despăgubirea se acordă în luna imediat următoare Perioadei de Măsurare a parametrilor de calitate.

Managed Router - Violarea Acordului de asigurare a Calitatii	Despăgubiri
Prima violare a acordului într-o lună calendaristică	25% din taxă lunară de serviciu
A 2-a violare a serviciului într-o lună calendaristică	25% aditional din taxa lunară de serviciu
A 3-a violare a serviciului într-o lună calendaristică	100% din taxă lunară de serviciu

1. CONDIȚII GENERALE DE ACORDARE A DESPĂGUBIRILOR

Despăgubirile pentru nerealizarea parametrilor de calitate stabiliți în Anexa referitoare la calitatea serviciului se acordă la cererea clientului, exclusiv pe baza măsurătorilor efectuate de Vodafone România.

Despăgubirile se acordă lunar, numai ca reduceri din factura lunii următoare și nu se transferă de la o lună la alta.

Pentru a beneficia de despăgubiri Clientul trebuie să facă o cerere scrisă, nu mai târziu de a cincea zi după începerea perioadei de facturare, în care să pună la dispoziție următoarele informații: numărul Tichetului, data și ora deschiderii / închiderii Tichetului, precum și indicativele porturilor pentru care s-a reclamat Defecțiunea. Nu se vor acorda despăgubiri pentru Defecțiuni reclamate mai târziu de 72 de ore de la producerea acestora.

Despăgubirile pentru diferiți parametri de calitate nu se cumulează, cu excepția cazurilor menționate explicit în descrierea fiecărui parametru. În cazul apariției unei Defecțiuni la doi sau mai mulți parametri de calitate, se va acorda clientului cea care are valoarea calculată cea mai mare. Despăgubirile, chiar cumulate, nu vor depăși 100% din totalul taxelor lunare de abonament la Serviciu, corespunzătoare porturilor afectate, plătitabile de Client pe baza facturii lunare.

În cazul în care Clientul identifică Întreruperi sau Defecțiuni în funcționarea Serviciilor de Date sau Voce furnizate de Vodafone România, Clientul se obligă să raporteze Vodafone România natura defecțiunii respective. Raportarea se poate face și prin telefon. Fiecare astfel de raport va primi un număr de înregistrare din registrul de rapoarte de defecțiuni în furnizarea serviciului, ținut de Vodafone România (cap.2 de mai sus).

Declarație Agentului

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

AGENT

Semnătura și ștampila

CLIE

Ștampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în

CUI capital social subscris și versat

operator de date cu caracter personal înregistrat la Registrul Comertului sub nr.

evidenta a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. și nr.



Anexa tehnica internet Premium

Internet Premium (1)

Conectare router:

Configurație Standard:

- 1.IP Public : WAN
- 2.DHCP : Activat
- Clasa LAN : 192.168.0.1-192.168.0.99
- Masca : 255.255.255.0
- Default Gateway : 192.168.0.1
- 3.Porturi activate : LAN1 - LAN4
- 4.NAT Activat pentru toata gama DHCP

Acces wireless:

SSID WLAN - (numele firmei, fara spatii): dirgen

Securizare tip: WPA2 PSK

Parola (cheie) WLAN (8 minim): dirgen123

Descriere configurații tehnice:

Router Vodafone - Configurație Standard

Serviciul Vodafone Internet conține în mod implicit un spațiu de adrese private pentru LAN-ul client. Acest spațiu de adrese trebuie să facă parte din spațiul de adrese IPv4 private. Se pot folosi tipic adrese de tipul 192.168.x.x sau 10.x.x.x. Recomandăm folosirea unei măști de rețea /24. Routerul Vodafone va funcționa implicit ca server DHCP și va aloca dinamic adrese pentru calculatoarele sau alte terminale din LAN.

Viteza de acces la Internet

Acces Wireless

Routerul Vodafone care este furnizat odată cu serviciul de acces Internet, în funcție de abonamentul contractat, poate oferi și servicii de bază WiFi care să acopere zona din imediata sa vecinătate și care facilitează utilizarea serviciului de pe dispozitive capabile WiFi 802.11b/g/n aflate în aria de acoperire. Pentru accesarea securizată a acestei rețele wireless Vodafone va configura o rețea wireless (SSID) cu autentificare WPA2-PSK și utilizând o cheie prestabilită. Vitezele atinse prin WIFI depind de standardul WIFI al dispozitivului și capacitățile lui tehnice (laptop, desktop, tabletă, smartphone) precum și de condițiile din mediul de conectare (obstacole, interferențe, distanță față de router).

Acces prin cablu

Pentru atingerea unor viteze superioare sau a vitezei contractuale garantate conform abonamentului instalat, se recomandă conectarea la Internet prin cablu de rețea. În cazul abonamentelor cu viteză garantată, Vodafone garantează aceasta viteză în propria rețea și până în punctele de interconectare cu ceilalți operatori.

Echipament terminal - CPE

Echipamentul terminal face parte din soluția standard livrată de către Vodafone. Tipul de echipament se stabilește de către Vodafone în funcție de specificațiile serviciului, de banda solicitată și numărul de utilizatori.

Declarat: Agentului

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

AGENT

Semnătura și stampila

CLIENT
Semnătura și stampila

Vodafone România S.A., cu sediul în [redacted] înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. [redacted] CUI [redacted] capital social subscris și versat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] și nr. [redacted]



Anexa 1

Servicii date fixe

Nr.	Abonament	Numar locatii	Locatie	Latime de banda - CIR	Latime de banda - MIR	Taxa initiala de instalare/configurare	Abonament lunar	Tip SLA
1	Internet Standard	1	sediu	90 Mbps	90 Mbps	nu	44 Euro	Standard

CIR: rata de transfer garantata; MIR: rata de transfer maxima

Echipamentul oferit Clientului la momentul instalarii serviciului se afla in proprietatea Vodafone si intra de drept in custodia Clientului la momentul semnarii prezentului contract fara alte formalitati, pe intreaga perioada contractuala, la finalul acesteia urmand sa fie returnat Vodafone conform prezentului contract.

Alte completari specifice serviciului de date fixe - Internet Standard (1)

dirgendepolitielocala.b.net

Observatii:

1. Taxa de reamplasare: 300 EUR/prima reamplasare a unei locatii in cadrul unui an contractual. Pentru mai mult de o reamplasare in cadrul unui an contractual, taxa de reamplasare va fi comunicata de Vodafone in urma unei analize.
2. In cazul in care in cadrul duratei minime contractuale Clientul doreste reamplasarea serviciilor de date fixe, acesta trebuie sa trimita o solicitare in scris catre Vodafone Romania cu cel putin 15 zile inainte de data la care se doreste reamplasarea serviciilor. Pentru mai mult de o solicitare de reamplasare pe un an contractual a serviciului de date fixe se va face o evaluare de catre Vodafone in urma solicitarii clientului. Reamplasarea va fi realizata doar de catre Vodafone Romania sau partenerii sai autorizati si se va efectua contra-cost. Termenul in care se face reamplasarea variaza in functie de solutia tehnica si implicatiile acesteia (sapaturi, acorduri de obtinut de catre client). Instalarea la noua locatie (reamplasarea) se face numai in baza acordului de instalare obtinut de catre client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistenta unei solutii tehnice prin care sa se poata oferi serviciul la noua locatie duce automat la anulara cererii de reamplasare. Obligatia Vodafone pentru reamplasare este o obligatie de diligente si nu una de rezultat, Vodafone obligandu-se sa studieze cererea clientului privind reamplasarea si de a propune acestuia o modalitate prin care se poate realiza reamplasarea. In situatiile in care nu exista solutii tehnice de reamplasare si/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul intelege si este de acord ca termenii si conditiile contractului/actului semnat anterior formularii cererii de reamplasare, raman in vigoare pana la finalul duratei minime contractuale, obligatiile Clientului privind executarea contractului, plata taxelor aferente (lunare sau de reziliere) ramanand in vigoare.
3. Pentru solicitarile de activari ulterioare preturile pot varia in functie de locatie si de solutia tehnica.
4. Taxa modificare parametri serviciu: 20 EUR
5. In cazul in care Clientul solicita modificarea ofertei initiale cu o oferta din aceeasi categorie, dar de valoare inferioara, pentru fiecare modificare a ofertei de date fixe facuta inainte de 6 luni de la activarea serviciului, Clientul va plati o taxa cu titlu de penalitate egala cu diferenta dintre valoarea abonamentului de servicii ales si valoarea abonamentului pentru care opteaza ulterior, pentru intreaga perioada obligatorie ramasa.
6. Clientul are dreptul sa denunte unilateral acest Contract, in orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone România. In cazul denuntarii contractului inainte de expirarea duratei minime contractuale sau dacă încetarea contractului înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client, Clientul se obligă să despăgubească Vodafone România cu taxa de reziliere de 150 EUR pentru fiecare locatie / Serviciu de date plus o penalitate în cuantum de 100% din abonamentul lunar pentru serviciul ce dorește a fi reziliat înmulțită cu numărul de luni ramase până la data expirării Duratei minime contractuale. Clientul va transmite Vodafone România preavizul de denunțare cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire la adresa Vodafone România.
7. Clientul se obliga:
 - i. sa se asigure ca locul unde se vor instala Echipamentele din prezentul contract este pregatit pentru instalarea si configurarea serviciilor Vodafone conform cu conditiile normale de folosire. Nerespectarea acestor conditii normale de folosire, nu pot fi imputate Vodafone si nu pot duce la intarzierea lucrarilor de instalare cu mai mult de o saptamana de la data stabilita de comun acord de catre parti. In cazul in care locul unde urmeaza sa se instaleze Echipamentele nu este pregatit pentru instalarea si configurarea serviciilor Vodafone in conformitate cu conditiile normale de folosire, clientul se obliga sa faca receptia Echipamentelor in baza unui proces verbal de primire-predare. Ulterior, la o data stabilita de comun acord de catre parti, Vodafone Romania va face configurarea Echipamentelor livrate si mentionate la Anexa 1, contra unei sume deja achitate de catre client pe baza facturii de servicii emise lunar de catre Vodafone Romania.
 - ii. să nu aduca niciun fel de modificare echipamentelor pe care le-a primit in custodie, fără acordul Vodafone. Clientul nu va aduce nici un fel de schimbări, adăugiri sau îmbunătățiri echipamentelor. Nu este permisă îndepărtarea/modificarea/inlocuirea nici unei piese componente a Echipamentelor. Clientul va lua toate măsurile necesare pentru a împiedica intervenția oricărei persoane neautorizate de catre Vodafone la Echipamente și va solicita de îndată prezența reprezentanților Vodafone, de fiecare dată când va considera că o astfel de intervenție este necesară.
 - iii. sa nu instraineze Echipamentul;
 - iv. sa nu deterioreze Echipamentul sau sa faciliteze deteriorarea lor;

Declaratiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și ștampila

CLIENT
Semnătura și ștampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în

capital social subscris și versat
evidenta a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. și nr.

operator de date cu caracter personal înregistrat la Registrul Comertului sub nr.
inregistrat in registrul de



- v. sa vegheze la buna si normala functionare a Echipamentelor;
- vi. In momentul incetarii prezentului contract, din orice motiv, Clientul va restitui Echipamentele în starea în care le-a primit și va permite reprezentanților Vodafone să ridice Echipamentele de la sediul său în termen de maxim 48 de ore de la primirea solicitării Vodafone în acest sens;
- vii. In cazul nerecuperării Echipamentelor la solicitarea Vodafone, într-un termen de 30 de zile de la incetarea contractului, din orice motiv independent de Vodafone sau in cazul in care se constata defectiuni ale Echipamentelor care nu pot fi remediate sau in cazul instrainarii Echipamentelor, Clientul se obliga la plata unei penalitati cu valori cuprinse intre 333 euro si 583 euro.

- 8. Vodafone Romania raspunde potrivit obligatiilor care ii revin pentru viciile ascunse ale echipamentului, conform certificatului de garantie.
- 9. Vodafone Romania garanteaza, ca la data receptiei, echipamentul livrat corespunde normelor tehnice in vigoare si nu este afectat de vicii care ar diminua sau chiar anula valoarea sau posibilitatea de utilizare, conform conditiilor normale de folosire.
- 10. Clientul este obligat sa opereze solutiile si echipamentele in conformitate cu specificatiile lor tehnice, sa asigure alimentarea cu energie electrica si impamantarea corecta, sa nu permita accesul unor terte persoane neautorizate.
- 11. Defectiunile aparute din vina clientului fiind cauzate de proasta exploatare din partea acestuia, vor fi remediate de catre Vodafone Romania contra cost si achitate de catre client pe baza facturii de servicii emise de catre Vodafone Romania.
- 12. Preturile sunt exprimate in EUR, fara TVA.

Declarațiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și stampila

CLIENT
Semnătura și stampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în [redacted] înregistrata la Registrul Comertului sub nr. [redacted]
[redacted] CUI [redacted] capital social subscris si varsat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de
evidenta a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] si nr. [redacted]



Anexa tehnica internet Standard

Internet Standard (1)

Conectare router:

Configuratie Standard:

- 1.IP Public : WAN
- 2.DHCP : Activat
- Clasa LAN : 192.168.0.1-192.168.0.99
- Masca : 255.255.255.0
- Default Gateway : 192.168.0.1
- 3.Porturi activate : LAN1 - LAN4
- 4.NAT Activat pentru toata gama DHCP

Acces wireless:

SSID WLAN - (numele firmei, fara spatii): dirgen
Securizare tip: WPA2 PSK
Parola (cheie) WLAN (8 minim): dirgen123

Descriere configurații tehnice:

Router Vodafone - Configurație Standard

Serviciul Vodafone Internet conține în mod implicit un spațiu de adrese private pentru LAN-ul client. Acest spațiu de adrese trebuie să facă parte din spațiul de adrese IPv4 private. Se pot folosi tipic adrese de tipul 192.168.x.x sau 10.x.x.x. Recomandăm folosirea unei maști de rețea /24. Routerul Vodafone va funcționa implicit ca server DHCP și va alocă dinamic adrese pentru calculatoarele sau alte terminale din LAN.

Viteza de acces la Internet

Acces Wireless

Routerul Vodafone care este furnizat odată cu serviciul de acces Internet, în funcție de abonamentul contractat, poate oferi și servicii de bază WiFi care să acopere zona din imediata sa vecinătate și care facilitează utilizarea serviciului de pe dispozitive capabile WiFi 802.11b/g/n aflate în aria de acoperire. Pentru accesarea securizată a acestei rețele wireless Vodafone va configura o rețea wireless (SSID) cu autentificare WPA2-PSK și utilizând o cheie prestabilită. Vitezele atinse prin WIFI depind de standardul WIFI al dispozitivului și capabilitățile lui tehnice (laptop, desktop, tabletă, smartphone) precum și de condițiile din mediul de conectare (obstacole, interferențe, distanță față de router).

Acces prin cablu

Pentru atingerea unor viteze superioare sau a vitezei contractuale garantate conform abonamentului instalat, se recomandă conectarea la Internet prin cablu de rețea. În cazul abonamentelor cu viteză garantată, Vodafone garantează aceasta viteză în propria rețea și până în punctele de interconectare cu ceilalți operatori.

Echipament terminal - CPE

Echipamentul terminal face parte din soluția standard livrată de către Vodafone. Tipul de echipament se stabilește de către Vodafone în funcție de specificațiile serviciului, de banda solicitată și numărul de utilizatori.

Declarațiile Agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalitatea documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT

Semnătura și ștampila



Vodafone Romania S.A., cu sediul în [redacted] înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. [redacted]
CUI [redacted] capital social subscris și varsat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de
evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] și nr. [redacted]

Anexa 1

Alte servicii

Nr.	Abonament	Numar pachete	Abonament lunar companie	Beneficiile pachetului de servicii	Beneficiu suplimentar ales	Beneficiu suplimentar ales
1	Flexibil Office 36	14	36,00 EUR	- Un Serviciu de internet fix fara limita de trafic cu viteze maxime de pana la 150 Mbps download si 50 Mbps upload pentru primii 400 GB; la depasirea celor 400 GB, traficul nu va fi tarifat, vitezele de acces fiind de pana la 2 Mbps download si 1 Mbps upload; serviciul de internet fix beneficiaza de optiunea Night Unlimited si de optiunea Secure Net - Minute nelimitate si gratuite in retele fixe nationale de pe SIM-urile de voce mobila - Functia de transferare gratuita a apelurilor intre numerele din grupul fix-mobil* - Un serviciu Vodafone Mobile Broadband - 20 GB trafic de date nationale mobile care se vor consuma in grupul de SIM-uri mobile din contul clientului** Echipamente oferite: router 4G si telefon fix	Trei Licente Office 365 Business Essentials	Buget in valoare de 150 euro fara TVA***

Tarifele sunt exprimate in euro si nu includ TVA

*Grupul desemneaza toti utilizatorii din contul Clientului, de voce mobila si voce fixa. In cazul in care Clientul foloseste aceasta functie pentru a transfera apeluri catre alte numere din afara grupului, aceste transferuri se vor tarifa conform tarifulor existente pe contul Clientului pentru apeluri in afara grupului. Transferul apelurilor catre numere internationale nu este disponibil.

**Ordinea de consum a traficului de date mobile oferite in pachet: se va consuma intai traficul de date mobile existente la nivel de SIM, ulterior se va consuma traficul de date mobile la nivel de grup (utilizatorii de SIM-uri mobile din contul Clientului). Traficul de date mobile incluse la nivel de cont nu se reporteaza.

***Bugetul poate fi utilizat pentru reducerea pretului nesubventionat al echipamentelor achizitionate, cu exceptia telefoanelor mobile achizitionate prin prelungire sau activare noua pentru serviciile de voce mobila sau date mobile care pot beneficia de subventie.

Alte completari specifice serviciului de alte servicii - Flexibil Office 36 (1)

se activeaza 14 pachete noi // pool 280 GB internet la nivel de cont / contract valabil pana la 31.12.2018 cu posibilitate prelungire automata 4 luni

Observatii

- In cazul denuntarii contractului inainte de expirarea Duratei minime contractuale sau in cazul in care Clientul solicita dezactivarea pachetului de servicii "Vodafone Flexibil Office" inainte de expirarea Duratei minime contractuale, Clientul se obliga sa despăgubească Vodafone România cu o penalitate în cuantum de 100% din abonamentul lunar pentru Pachetul de servicii "Vodafone Flexibil Office" ce se dorește a fi dezactivat înmulțita cu numărul de luni ramase până la data expirării Duratei minime contractuale.
- Taxă modificare zonă serviciu de telefonie fixa - Office Zone: 3 Euro/SIM/modificare zonă.
- Clientul poate folosi SIM-ul aferent serviciului de internet fix doar in echipamentul furnizat de Vodafone impreuna cu acest serviciu in cadrul Pachetului Vodafone Flexibil Office. Utilizarea SIM-ului aferent serviciului de internet fix in orice alt echipament atrage dupa sine blocarea serviciului de internet fix din cadrul Pachetului Vodafone Flexibil Office, fara inasa a inceta contractul aferent Pachetului de servicii.
- Pe parcursul derularii contractului nu se pot adauga, modifica sau elimina componente ale Pachetului Vodafone Flexibil Office. Eliminarea uneia dintre componentele pachetului atrage dupa sine rezilierea contractului pentru tot Pachetul Vodafone Flexibil Office. Clientul poate sa isi modifice gratuit Pachetul ales cu un alt Pachet de valori superioare ori de cate ori doreste pe perioada minima contractuala. Nu este posibila modificarea pachetului catre un alt Pachet de valori inferioare. Odata cu schimbarea Pachetului Vodafone Flexibil Office nu se modifica si echipamentele oferite.

Beneficiile pachetului de servicii

Serviciul de Voce Fixă - Serviciul Vodafone Office Zone

Adresa unde se va activa și va folosi serviciul	Abonament Lunar	Minute catre retele fixe si mobile nationale
	0,00 EUR	nelimitat

Serviciul de Voce Fixa Office Zone permite transmiterea de SMS-uri cu urmatoarea tarificare: SMS national = 0.05Euro/SMS si SMS International = 0.12 Euro/SMS

Tarife convorbiri internationale /min

Zone tarificare	Tarife
-----------------	--------

Declarațiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și ștampila

CLIENT
Semnătura și ștampila

Vodafone România S.A., cu sediul în [redacted] înregistrata la Registrul Comertului sub nr. [redacted] CUI [redacted] capital social subscris si varsat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidenta a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] si nr. [redacted]

Europa rețele fixe	0.00 EUR
Europa rețele mobile	0.18 EUR
USA, Canada, Israel, Alaska, Hawaii	0.00 EUR
Africa de Sud, Algeria, Arabia Saudita, Argentina, Australia, Brazilia, China, Columbia, Coreea de Sud, Egipt, Emiratele Arabe Unite, Hong Kong, India, Indonesia, Iordania, Iran, Japonia, Kazahstan, Kuwait, Liban, Libia, Malaiesia, Maroc, Mexic, Nigeria, Pakistan, Peru, Republica Dominicana, Singapore, Taiwan, Thailanda, Tunisia, Venezuela	0.28 EUR
Restul lumii	0.44 EUR
Sateliți	2.23 EUR

*Tarifele sunt exprimate in euro si nu includ TVA

Vodafone Internet Fix ofera access national la Internet

Viteza de download este de pana la 150 Mbps

Viteza de upload este de pana la 50 Mbps.

Observatii:

- Detalii suplimentare despre optiunea Night Unlimited: Traficul efectuat zilnic in intervalul orar 0:00 - 08:00 este nelimitat, nu se scade din traficul initial inclus in abonament si poate ajunge pana la viteza maxima specifica abonamentului. Granularitatea (unitatea minima de calcul al consumului) este de 100KB.
- Viteza serviciului de internet poate varia in functie de acoperirea disponibilă la adresa la care se utilizeaza serviciul și în funcție de încărcarea rețelei de comunicații electronice. Viteza serviciului de internet poate varia în funcție de acoperirea disponibilă la adresa la care se utilizeaza serviciul și în funcție de încărcarea rețelei de comunicații electronice. Viteza serviciului depinde si de numarul de utilizatori conectati simultan.

Detalii despre acoperirea 4G si 3G+ sunt disponibile pe [redacted]

Serviciu Vodafone Mobile Broadband

Serviciul Mobile Broadband pentru Pachetul Flexibil Office ofera 250 MB trafic national de internet mobil inclus la viteze de pana la 150Mbps pentru download si de pana la 50Mbps pentru upload. Dupa consumarea traficului national de internet inclus, abonamentul consuma din traficul de date mobile inclus la nivel de grup. La consumarea traficului de date mobile inclus la nivel de grup, viteza de conectare devine de pana la 128kbps pentru download si 64kbps pentru upload pentru traficul national de internet mobil. Pentru acest tip de abonament nu se poate activa serviciul Roaming. Clauzele privind serviciul de roaming din CCP si TCG nu sunt aplicabile. Activarea serviciului de roaming poate fi realizata doar cu schimbarea abonamentului.

Optiunea Secure Net

Prin optiunea Secure Net traficul de date in rețeaua nationala Vodafone este protejat antivirus, antiphishing, antimalware si impotriva website-urilor malitioase. Detalii suplimentare sunt disponibile accesand www.vodafone.ro/securenet.

Serviciul Fax2E-mail

Nr. Crt.	Tarif per fax trimis national*	Tarif per fax trimis international*
1	0,00 EUR	0,12 EUR

*Tarifele nu includ TVA;

1. Tarifarea serviciului se face pe eveniment de fax (1 eveniment = o singura destinatie fax transmisa - indiferent de numarul de pagini trimis; daca sunt mai multe destinatii de fax in campul "TO", al e-mailului atunci tarifarea se face in functie de numarul destinatiilor).

2. Pentru expediere faxuri se poate alege un singur numar de fax iar pentru primirea faxurilor se pot alege mai multe numere. Pentru un numar de fax se pot aloca mai multe adrese de email.

3. Clientul dorește să beneficieze de serviciul FAX2E-mail oferit de către Vodafone România și este de acord că funcționarea serviciului FAX2E-mail este condiționată de respectarea cerințelor tehnice minime pentru serviciul FAX2E-mail:

- **Primirea unui mesaj fax:** faxul este trimis catre numarul de fax alocat. Se primeste un email cu documentul trimis in atasament (in format TIFF).
- Este recomandat ca documentele sa fie scanate la o rezolutie compatibila fax (200dpi) si in format TIFF pentru a optimiza timpul de transmitere a faxurilor si traficul de date. (exemplu: Un document de 500kB este trimis intr-o zona cu acoperire GPRS in maxim un minut). Solutia functioneaza peste orice conexiune de date, inclusiv GPRS.
- Pentru documentele atasate e-mail-ului care se doreste trimis sunt acceptate urmatoarele formate de fisiere: JPEG, TIFF, PDF, MS Word, MS Excel,

Declarațiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și ștampila

CLIENT

Semnătura și ștampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în [redacted]

[redacted] CUI [redacted], capital social subscris si varsat [redacted]

evidenta a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] si nr. [redacted]

[redacted] inregistrata la Registrul Comertului sub nr.

[redacted] operator de date cu caracter personal inregistrat in registrul de



Powerpoint.

- Serviciul FAX2E-mail - oferă access național și internațional. Este recomandat ca atasamentele să aibă o mărime maximă rezonabilă de 5MB(mega bytes) per tranzacție, atât cu continut text cât și grafic.

- **Transmiterea unui mesaj fax** se face prin trimiterea unui email la adresa [redacted] (unde **fax number** este numărul la care se dorește trimiterea mesajului fax), în cazul în care numărul de fax aparține rețelei Vodafone.

Dacă se dorește transmiterea unui mesaj fax către orice alt număr de fax, în câmpul "TO" al e-mailului se va completa numărul de fax respectiv. Faxul ajunge în Serverul de fax VF-RO, care îl trimite către numărul specificat în câmpul "TO" al email-ului. În cazul în care numărul destinat este ocupat sau nu răspunde, serverul de fax va continua retransmiterea faxului de 3 ori la un interval de 1 minute între încercări.

4. Serviciul fax2e-mail trebuie să fie folosit de client în limita unei folosințe normale, fără a abuza (ex: a trimite peste 100 de faxuri într-un interval de 1h). În situația în care se constată utilizarea abuzivă, Vodafone este îndreptățit să anunțe clientul printr-un SMS. După 5 de zile de la notificare, Vodafone are dreptul de a limita posibilitatea de trimitere a faxurilor astfel încât să se încadreze în limitele normale menționate mai sus

Licenta Office 365 Business Essentials

Denumire	Beneficiile pachetului de servicii
Office 365 Business Essentials	- timp de funcționare garantat de 99.9% Exchange Online: serviciu de email (e-mail de nivel business, calendare partajate, spațiu de stocare de 50 GB per utilizator și posibilitatea de a utiliza propriul nume de domeniu) Lync Online: conferințe web audio/video HD, prezență, mesagerie instant, partajarea ecranului și a aplicațiilor Sharepoint Online: site web public, portal intranet pentru echipe, spațiu de stocare comun (10 GB + 500 MB/utilizator) + OneDrive pentru Business: stocarea și partajarea fișierelor (oferă fiecărui utilizator un spațiu personal de stocare de 1 TB; partajare ușoară a fișierelor cu persoanele din interiorul și din afara organizației prin acces controlat) - protecție anti-spam și anti-malware Office Online (creare și editare fișiere Word, Excel, PowerPoint și OneNote din orice browser web) - integrare cu Active Directory Yammer Enterprise (rețea de socializare de întreprindere, cu asistență avansată, securitate, administrare și integrări)

Accesul și furnizarea serviciului "Suite Office 365":

Pentru a utiliza Serviciul Office 365, sistemul Clientului trebuie să îndeplinească următoarele cerințe minime preliminare:

A. Să îndeplinească cerințele tehnice definite de Microsoft, disponibile la adresa web: [redacted]

B. Să fie conectat la un serviciu internet funcțional;

C. Să accepte și să respecte termenii și condițiile de utilizare a serviciului Suite Office 365 așa cum sunt acestea definite de către Compania Microsoft în calitate de furnizor al serviciului la adresa: [redacted]

D. Să activeze serviciul oferit de Vodafone pentru numărul de utilizatori prevăzuți în Anexa de serviciu prin alocarea efectivă a utilizatorilor pe licențele achiziționate;

F. Să își asume responsabilitatea privind protejarea datelor aflate în sistemele și terminalele sale conectate la platforma serviciului Office 365 pe durata contractului;

G. Să obțină din partea utilizatorului final al terminalului conectat la platforma Office 365 acordul în vederea prelucrării datelor cu caracter personal ale acestuia cu ocazia furnizării serviciului;

H. Să urmeze instrucțiunile de utilizare transmise de Vodafone și/sau Microsoft, cuprinse în instrucțiunile furnizate, telefonic și/sau pe E-mail;

I. Să aloce o persoană de contact specializată în zona de responsabilitate internă IT/IS.

Accesul și furnizarea serviciului de suport și configurarea serviciului "Suite Office 365"

Vodafone asigură suportul tehnic pentru Serviciul „Office 365” prin intermediul unui departament specializat. Suportul poate fi solicitat către specialistul de cont alocat, în programul de funcționare 8.00-23.00 sau prin apel la numărul de relații cu clienții *222.

Limitarea răspunderii

Obligațiile Vodafone de a furniza Serviciu se limitează la cele prevăzute în prezentul contract, excepție făcând cazul în care există dispoziții și cerințe speciale prevăzute de legea română.

Vodafone nu este responsabil de buna funcționare a serviciului Office 365 în următoarele cazuri:

- Reprezentantul Clientului nu a validat compatibilitatea rețelei IT a acestuia cu serviciul respectiv, conform cerințelor regasite la [redacted]
- Vodafone nu poate fi făcut responsabil de pierderea de informații confidențiale în cazul pierderii sau dispariției laptop-ului/desktop-ului/terminalului mobil pe care e instalat Serviciul.
- Vodafone nu va fi răspunzător față de Client, utilizator sau terțe persoane pentru nicio daună, pierdere de profit, beneficii nerealizate, ratarea unor ocazii de afaceri sau alte pierderi suferite de Client rezultate direct sau indirect din folosirea necorespunzătoare a serviciilor și echipamentelor de [redacted]

Declarațiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și ștampila

CLIENT
Semnătura și ștampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în [redacted] înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. [redacted] CUI [redacted] capital social subscris și versat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] și nr. [redacted]



167

comunicații, nefuncționarea serviciului din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunea unor terți.

• **Confidențialitatea datelor**

- Vodafone asigură, în condițiile legii, păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale Clientului și respectarea dreptului acestuia la protecția vieții private, în privința prelucrării datelor cu caracter personal ale Clientului. Această obligație nu se aplică în cazul informațiilor dezvăluite deliberat de către Abonat unor parti terțe.
- Prin utilizarea serviciului Office 365, Clientul își exprimă acordul ca datele sale de trafic și datele de localizare să fie prelucrate de către Vodafone și Microsoft, în scopuri legate de furnizarea serviciilor ce fac obiectul prezentei anexe, pe toată perioada contractuală. Pentru aceste situații clientul va semna un acord separat. Refuzul Clientului față de prelucrarea acestor date echivalează cu imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice și exonerează Vodafone Microsoft de orice răspundere în acest sens.
- Detalii suplimentare privind condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal puteti gasii accesand urmatoarele adrese web:

si

Declarațiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și ștampila

CLIENT

Semnătura și ștampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în [redacted] înregistrata la Registrul Comertului sub nr. [redacted] CUI [redacted] capital social subscris si varsat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidența a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] si nr [redacted]



165

Precizari valabile pentru toate serviciile mentionate in Anexa 1

- La încheierea Anexei, Clientul declară că : a citit, a înțeles și a acceptat clauzele cuprinse mai sus și în TCG și a primit un exemplar din Anexă semnat de ambele părți.
- În cazul în care media ultimelor trei facturi plătite către Vodafone România de către Client scade sub valoarea minimă a Contractului de 1500 Euro, "FMP", Vodafone România va percepe o penalitate al cărei quantum este egal cu diferența dintre FMP de înmulțit cu 3 și valoarea celor 3 facturi.
- Clientul are dreptul să ceară dezactivarea Serviciilor Integrate fără să plătească taxa de dezactivare și penalitatea, cu condiția să nu se depasească 5% din numărul SIM-urilor pentru care s-a semnat prezentul document, iar SIM-urile a căror dezactivare se solicită să aibă o vechime mai mare de 12 luni în rețea și să nu fi fost primite discount-uri speciale. Excepțiile vor face obiectul unui act adițional semnat de părți.

Director General de Politie Locala si Control
Municipal Bucuresti
Director General de Politie Locala
Stefan Vasile

Data semnării prezentului document (zi/luna/an)

06 / 06 / 2018

Director Executiv DLOM.

Det / Serviciu Serviciu

Det / Serviciu Activități Investitii

Det / Serviciu Buget Financiar

Viză CFPP



Declarațiile Agentului

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

AGENT

Semnătura și ștampila

CLIENT
Semnătura și ștampila

Vodafone Romania S.A., cu sediul în [redacted] înregistrată la Registrul Comertului sub nr. [redacted] CUI [redacted] capital social subscris și versat [redacted] operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. [redacted] și nr. [redacted]