

Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale Partea I

Achiziție

Încheiat între **Vodafone Romania S.A.** prin **Agent:** Cristina Stratulat și **Client** Comuna Sabaoani
 Agent: Cristina Stratulat Telefon: 372024378 Fax:
 Cod agent: GBMBB793 E-mail: cristina.stratulat@vodafone.com

Informații despre Client

Persoană juridică

Client nou

Nume companie: **Comuna Sabaoani**

Persoană decizie *: VIRGA FLORIN

Funcția: ADMINISTRATOR

Telefon contact: 722644944

C.U.I.: RO2613800

Email: achizitii@primariasabaoani.ro

Adresă: Str. Orizontului nr.56, Jud. Neamt, Sabaoani, Romania

**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.

Informațiile despre servicii vor fi detaliate în Anexa 1

Modul de transmitere a facturii

Doresc inițializarea contului MyVodafone.

Doresc transmiterea facturii nedetaliate în mod gratuit în format electronic prin intermediul contului MyVodafone. Facturile se emit gratuit în format electronic și se comunică prin mijloace electronice în contul MyVodafone și/sau la adresa de poștă electronică (e-mail) specificată de Client în Contract sau comunicată prin orice mijloace către Vodafone. În cazul în care clientul solicită ca factura să fie emisă în format tipărit - caz în care aceasta îi va fi comunicată prin poștă, fără confirmare de primire, la adresa specificată în Contract - acestea i se va aplica o taxă de 2,37 EUR cu TVA / 1,99 EUR fără TVA, indiferent de câte numere de telefon sunt active la acea dată în contul Clientului.

Modalitatea de transmitere a documentelor

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

Informarea integrală în formă tipărită la momentul încheierii contractului a "CCP", a Anexei privind destinațiile internaționale și "TCG"

Prelucrearea datelor cu caracter personal. Acordul pentru transmiterea ofertelor comerciale.

Documentul Politică de confidențialitate explică modul în care Vodafone colectează, utilizează și în orice alt fel prelucrează datele cu caracter personal atunci când Clientul Business utilizează produsele și serviciile Vodafone. Termenii definiți cu literă mare au sensul prevăzut în Politică de confidențialitate www.vodafone.ro/privacy.

Vodafone prelucrează datele cu caracter personal ale reprezentanților și utilizatorilor Clientului conform documentului denumit Notă de Informare privind prelucrearea datelor cu caracter personal ale reprezentanților și utilizatorilor Clientului, document ce poate fi accesat la adresa

https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/v691827.pdf Promisiunile standard ale Vodafone, cu privire la confidențialitate, pot fi accesate la adresa:

<https://vodafone.ro/business/termeni-proceduri-legale/promisiuni-standard-de-confidentialitate> Vodafone prelucrează Datele Clientului Business precum și Datele de Contact ale Reprezentatului acestuia, pentru transmiterea de mesaje de marketing, inclusiv oferte comerciale, după cum urmează:

1) Pentru produse și servicii Vodafone, atât mobile cât și fixe:

a) în baza acordului expres al Clientului:

Contactarea pentru transmiterea de mesaje de marketing cu privire la serviciile și produsele Vodafone, inclusiv oferte comerciale, se poate face prin următoarele canale de comunicare:

Mesaje text (de ex. SMS/RCS/Notificare

USSD):

Da

Email:

Da

Apelare Telefonică Automată:

Da

Vodafone poate analiza datele în vederea transmiterii de mesaje de marketing personalizate cu privire la serviciile și produsele Vodafone, inclusiv oferte comerciale, utilizând: Date privind utilizarea serviciului și Date de contact: Da

Date de Trafic:

 Da

Date de Localizare:

 Da

Date de de navigare pe internet:

 Da

Pentru a îmbunătăți constant serviciile și produsele oferite, precum și experiența generală a Clientului în rețea, Vodafone poate solicita Clientului să participe la studii de piață și sondaje de opinie: Da

b) în baza acordului implicit al Clientului (interes legitim al Vodafone):

Îți putem transmite mesaje de marketing privind produsele și serviciile Vodafone, inclusiv oferte comerciale Vodafone, prin apeluri telefonice cu operator uman și prin posta. Te poți dezabona prin canalele de modificare a permisiunilor menționate mai jos. Pentru detalii poți consulta Politica de Confidențialitate www.vodafone.ro/privacy.

2) Pentru produse și servicii ale partenerilor Vodafone (inclusiv prin intermediul serviciului AdPlus; detalii la adresa <https://www.vodafone.ro/adplus/>), în baza acordului expres al Clientului:

Contactarea pentru transmiterea de mesaje de marketing privind produsele și serviciile partenerilor Vodafone, inclusiv oferte comerciale, (lista industriilor partenerilor este disponibilă în Politica de confidențialitate sau la adresa <https://www.vodafone.ro/adplus/>), se poate face prin următoarele canale de comunicare:

Mesaje text (de ex.

SMS/RCS/Notificare USSD):

 Da

Email:

 Da

Poștă:

 Da

Apelare Telefonică

Automată:

 Da

Vodafone poate analiza datele în vederea transmiterii de mesaje de marketing personalizate cu privire la serviciile și produsele partenerilor Vodafone, inclusiv oferte comerciale, utilizând: Date privind utilizarea serviciului și Date de contact: Da

Date de Trafic :

 Da

Date de Localizare:

 Da

Date de navigare pe internet:

 Da

Pentru a îmbunătăți constant serviciile și produsele oferite de către partenerii Vodafone, Vodafone poate solicita Clientului să participe la studii de piață și sondaje de opinie privind produsele și serviciile partenerilor Vodafone: Da

Permișiunile pot fi modificate oricând prin: (i) intermediul www.vodafone.ro sau a aplicației My Vodafone, sau (ii) apel la *567, *222 sau (iii) cererea adresată în magazine sau la sediul Vodafone Romania S.A..

Acord pentru reținerea copiei actului de identitate

În calitate de reprezentant legal/împuternicit de către reprezentantul legal al Clientului Vodafone:

Sunt de acord ca Vodafone să îmi rețină copia actului de identitate în scopul prevenirii fraudelor și a utilizării abuzive a serviciilor contractate (inclusiv recuperarea creanțelor).

[] Nu sunt de acord ca Vodafone să îmi rețină copia actului de identitate în scopul prevenirii fraudelor și a utilizării abuzive a serviciilor contractate (inclusiv recuperarea creanțelor).

*Pentru scopul descris mai sus, Clientul își va putea modifica oricând opțiunea prin modalitățile descrise în Politica de Confidențialitate.

În cazul încheierii contractelor la distanță sau în afara spațiilor comerciale, clientul își exprimă acordul explicit pentru începerea prestării serviciilor înainte de expirarea termenului de 14 zile în care își poate exercita dreptul de retragere.

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, Fișă de sinteză (pentru contractele încheiate cu utilizatorii finali organizații non-profit, microîntreprinderi, întreprinderi mici) și Termenii și Condițiile Generale ("TCG"). În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalare se va aplica: (i) Anexele aferente 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) TCG. Informații privind condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal sunt detaliate în documentul Politică de confidențialitate.

Pentru contractele încheiate cu utilizatorii finali organizații non-profit, microîntreprinderi, întreprinderi mici se aplică următoarea clauză: În cazul în care contractul se încheie la distanță sau în afara spațiilor comerciale, se va completa și cu documentul Clauze specifice contractului încheiat la distanță sau în afara spațiilor comerciale, acesta din urmă prevalând față de documentele prezentate mai sus.

1. Obiectul contractului

1.1. Vodafone Romania 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 (apel gratuit pentru clientii care au abonament Vodafone mobil) și 0372.02.2222 (număr gratuit în rețeaua Vodafone și tarif normal pentru celelalte rețele), prin internet, MyVodafone sau fax, într-o arie geografică limitată denumită „aria de acoperire” (reviziile, reparațiile și întreținerea rețelei existente fiind suportate de Vodafone). Aria de acoperire diferă în funcție de tipul de serviciu oferit și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelei, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale sau artificiale, precum și de specificațiile tehnice ale rețelei Vodafone, ale Echipamentelor Terminale folosite, cât și de Planul Tarifar/Pachetul de Servicii ales de Client. Obstacolele ce pot ecrana *parțial*, total sau micșora aria de acoperire pot fi: clădiri, poduri, tuneluri, materiale utilizate în construcția clădirilor care blochează parțial sau total penetrarea undelor radio, construcțiile în subsol/ demisol sau formele de relief. În situația în care există astfel de obstacole, Clientul poate opta pentru o soluție tehnică dedicată amplificării semnalului, în locația respectivă sau alte soluții tehnice similare, agreeate de către părți conform planurilor tarifare ale Vodafone, obținute în urma unor evaluări.

1.2. Serviciile Vodafone vor fi furnizate 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la cerințele de calitate menționate în TCG și conform Anexelor aferente serviciilor contractate.

2. Accesul și utilizarea serviciilor Vodafone

2.1. Vodafone poate solicita Clientului, în vederea activării, la depășirea limitei de credit, 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.

2.2. 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.

2.3. Accesul și utilizarea serviciilor de voce și date mobile

2.3.1. 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.

2.3.2. Prin activare se înțelege accesul Clientului la serviciile Vodafone solicitate în baza prezentului Contract.

2.3.3. În cazul portării, data activării numărului portat este data la care s-a realizat portarea.

2.3.4. 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.

Vodafone oferă acces la numărul unic național 119 (destinat raportării cazurilor de abuz, neglijare, exploatare și orice altă formă de violență asupra copilului) în mod nelimitat și gratuit.

2.3.5 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 călătorii ocazionale, iar nu pentru utilizare 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. Odată cu activarea serviciului de Roaming, Clientul va putea folosi serviciul în toate țările/zonile unde există un acord comercial încheiat între Vodafone și operatorul acelei rețele. În cazul în care nu există beneficii incluse în planul tarifar pentru care a optat Clientul, consumul va fi tarifat conform tarifelor disponibile la adresa: <https://www.vodafone.ro/business/solutii-de-business/conecteaza-ti-afacerea/roaming>. 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 această situație, 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 călătorii ocazionale în Spațiul Economic European (S.E.E.), respectiv în țările din Uniunea Europeană precum și Islanda, Lichtenstein și Norvegia. Serviciul de Roaming reglementat în S.E.E. este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone.

Conform Regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022, 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, 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 utilizare excesivă, abuzivă sau anormală a Serviciilor de Roaming reglementate în funcție de tariful reglementat al serviciilor de gros, conform regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022. Suprataxa reglementată pentru Serviciile de voce și SMS este următoarea: 0,0262 EUR cu TVA / 0,022 EUR fără TVA /minut apel efectuat; 0,0065 EUR cu TVA / 0,0055 EUR fără TVA /minut apel primit; 0,0048 EUR cu TVA / 0,004 EUR fără TVA/SMS, iar Suprataxa reglementată pentru serviciile de date este următoarea:

Suprataxa (EUR/GB)	01.01.2022-30.06.2022	1.07.2022-31.12.2022	01.01.2023-31.12.2023	01.01.2024-31.12.2024	01.01.2025-31.12.2025	01.01.2026-31.12.2026	01.01.2027-30.06.2032
Valoare cu si fără TVA	2,97 EUR cu TVA / 2,50 EUR fără TVA	2,38 EUR cu TVA / 2,00 EUR fără TVA	2,14 EUR cu TVA / 1,80 EUR fără TVA	1,84 EUR cu TVA / 1,55 EUR fără TVA	1,55 EUR cu TVA / 1,30 EUR fără TVA	1,31 EUR cu TVA / 1,10 EUR fără TVA	1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA

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 extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) sunt limitate pentru consumul în Roaming în S.E.E. în conformitate cu prevederile Regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022. Volumul de date disponibil în Roaming în S.E.E se calculează utilizând următoarea formulă, preturile fiind inserate în EUR :

$$2_x \text{ Pretul total al Planului Tarifar național (incluzând orice Extraopțiuni date tarificate)}$$

Suprataxa reglementata

Limita specifică fiecărei oferte poate fi verificată gratuit de Client pe <https://www.vodafone.ro/roaming-business> și prin apel la *123# După depășirea limitei, Vodafone are dreptul să aplice tariful național și/sau Suprataxa.

b) Utilizare 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), vor fi analizați următorii indicatori obiectivi:

- i. 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:
 - o consumul de servicii în Roaming, pentru fiecare tip de serviciu în parte (SMS, voce, internet), excede consumul la nivel național;
 - o dacă conectarea cartelei SIM se realizează predominant în Roaming, raportat la conectarea Cartelei la nivel național.
- ii. O perioadă lungă de inactivitate a unei Cartele SIM, asociată unei utilizări preponderente sau chiar exclusive în roaming.
- iii. Cumpărarea și utilizarea succesivă în roaming a mai multor cartele SIM de către același client.

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

În cazul în care există dovezi bazate pe indicatorii obiectivi menționați mai sus, Vodafone avertizează Clientul cu privire la comportamentul detectat și la posibilitatea aplicării Suprataxe începând cu data avertizării. În absența unei modificări a comportamentului de utilizare a serviciilor de Roaming reglementate într-un termen de două săptămâni, Vodafone va aplica Suprataxa pentru orice utilizare ulterioară datei respectivei avertizării, 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 consideră 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.

2.9 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 <https://www.vodafone.ro/acoperire/>. Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie pot avea următoarele valori:

Tehnologie	5G	4G	3G	2G
Viteză descărcare (download)	500 Mbps	225 Mbps	32 Mbps	200 kbps
Viteză încărcare (upload)	50 Mbps	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 rețelele 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 www.netograf.ro și pe www.vodafone.ro. Condițiile pe care Clientul trebuie să le respecte pentru a realiza procedura de măsurare sunt detaliate în documentul T.C.G. 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, între performanța reală a vitezei și performanța indicată în contract, Clientul are dreptul la remediile detaliate în TCG (despagubiri raportate la taxa lunară de abonament și durata neconformității, încetarea contractului).

[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.

[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.

2.4. Accesul și utilizarea serviciilor de voce și date fixe

2.4.1. 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.

2.4.2. În cazul în care instalarea serviciilor impune amplasarea la locația Clientului, a unor echipamente specifice, iar acesta nu deține astfel de echipamente, acestea vor fi furnizate de către Vodafone conform opțiunii Clientului, prin modalitățile agreeate.

2.4.3. Clientul are obligația să se asigure că locul unde se vor instala serviciile și echipamentele este pregătit pentru instalarea și configurarea serviciilor Vodafone. Nerespectarea acestor condiții nu pot fi imputate Vodafone și nu pot duce la întârzierea lucrărilor de instalare cu mai mult de o săptămână de la data stabilită de comun acord de către părți. În cazul în care locul unde urmează să se instaleze Echipamentele nu este pregătit pentru instalarea și configurarea serviciilor Vodafone în conformitate cu condițiile normale de folosire, clientul se obligă să facă recepția Echipamentelor în baza unui proces verbal de primire-predare. Ulterior, la o dată stabilită de comun acord de către părți, Vodafone România va face configurarea Echipamentelor livrate și menționate la Anexa 1, contra unei sume deja achitate de către client pe baza facturii de servicii emise lunar de către Vodafone România.

2.4.4. În cazul în care Clientul deține rețea proprie sau echipamente specifice necesare prestării serviciilor, Vodafone poate refuza conectarea acestora dacă apreciază că nu pot asigura condițiile tehnice pentru furnizarea serviciilor. Vodafone garantează funcționalitatea serviciilor până la punctul de intrare în rețeaua proprie a Clientului, astfel încât nu va fi ținut a fi responsabil pentru eventualele defecțiuni apărute în interiorul acesteia, pe întreaga durată de valabilitate a contractului.

2.4.5. În cazul în care instalarea serviciilor depinde de îndeplinirea unor condiții preexistente independente de voința Vodafone (cum ar fi actele sau faptele unui terț, obținerea autorizațiilor sau aprobărilor necesare, instalarea conexiunilor care depind de un terț etc), Clientul are obligația de a asigura îndeplinirea acestor condiții preexistente. Instalarea serviciilor și a echipamentelor se face numai în baza acordului de instalare obținut de către client în scris de la proprietarul imobilului unde va avea loc instalarea. Vodafone are obligația să demareze instalarea serviciilor numai după asigurarea de către Client a îndeplinirii tuturor condițiilor preexistente necesare. În cazul neîndeplinirii acestor condiții, Clientul va achita toate cheltuielile prealabile instalării, avansate de către Vodafone.

2.4.6. Punerea în funcțiune a serviciilor se va face în baza unui proces verbal de punere în funcțiune și acceptanță, încheiat între Vodafone și Client.

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 EUR, . Tarifele pentru serviciile ce fac obiectul Contractului, sunt prevăzute în Anexele aferente serviciilor contractate.

3.2. 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 www.vodafone.ro și la punctele de vânzare Vodafone.

3.3. 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 tarifează la transmiterea sa, indiferent dacă a fost sau nu recepționat de destinatar. Un SMS conține un număr de maxim 160 de caractere latine; dacă mesajul conține caractere speciale (de exemplu, diacritice, hieroglife) va fi fragmentat, putând avea maxim 70 de caractere, iar tariful se va face distinct pentru fiecare SMS.

4. Plata

4.1. Clientul va plăti în lei, la termenul de plată sau în avans, prețul bunurilor și/sau serviciilor cuprins în facturile emise de Vodafone, respectiv tarifele Vodafone plus TVA aplicabilă, la cursul de schimb EUR/RON menționat pe factură. Acest curs este calculat ca medie a cursurilor de vânzare EUR/RON practicate de primele cinci instituții de credit autorizate în România care au fost identificate la nivel național de Banca Natională a României ca fiind "alte instituții de importanță sistemică", și se va aplica astfel:

- pentru Serviciile și ratele bunurilor achiziționate, cursul de schimb este cel din a doua zi lucrătoare anterioară datei emiterii facturii;
- pentru facturarea bunurilor achiziționate și a avansului bunurilor achiziționate cu plata în rate, cursul de schimb

este cel din ultima zi de joi din luna anterioară.

4.2. Lista primelor cinci institutii de credit autorizate in Romania care au fost identificate la nivel național de Banca Nationala a Romaniei ca fiind "alte instituții de importanță sistemică", precum și cursul de vânzare EUR/RON rezultat sunt publicate pe pagina de internet a Vodafone, sunt disponibile în magazinele din rețeaua de distribuție a Vodafone și la Serviciul de Relații cu Clientii *222 (apel gratuit pentru clienții care au abonament Vodafone mobil) și 0372.02.2222 (numar gratuit în rețeaua Vodafone și tarif normal pentru celelalte rețele). Actualizarea acestui curs de schimb se va face:

- zilnic, pentru Servicii și ratele bunurilor achiziționate;

- lunar, pentru bunurile achiziționate cu plata integrală și pentru avansul bunurilor achiziționate cu plata în rate.

4.3. 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.

4.4. 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 banca Clientului a unui comision de plată/transfer.

4.5. Vodafone își rezervă dreptul de a factura, în beneficiul Clientului, la un curs diferit față de cel prevăzut la art.

4.1 și 4.2 prețul serviciilor și bunurilor achiziționate de Client, cu menționarea pe factură a cursului aplicat și cu condiția ca întotdeauna această operațiune să fie în beneficiul Clientului.

5. Achiziția de Echipamente Terminale. Livrare. Garanția legală

5.1. În cazul în care Clientul achiziționează Echipamente Terminale (telefon, laptop, tableta, televizor etc.), acestea vor fi livrate în decurs de cel mult 60 de zile de la încheierea contractului. În cazul nerespectării acestui termen, Clientul va acorda un termen suplimentar de livrare de minim 30 zile.

5.2. În cazul în care Vodafone nu livrează Echipamentul Terminal în termenul suplimentar respectiv, Clientul are dreptul la rezilierea contractului. În această situație, Vodafone va restitui Clientului toate sumele plătite în temeiul contractului în decurs de cel mult 7 zile de la data la care acesta a transmis către Vodafone decizia sa de încetare.

5.3. Livrarea Echipamentului Terminal se va face prin curier, la adresa specificată de Client în Contract sau în comanda plasată. În cazul în care nu se poate livra comanda, din motive independente de voința Vodafone, ca de exemplu (dar fără a se limita la):

(i) Clientul nu poate fi contactat de către curier,

(ii) coletul nu se poate livra ca urmare a unor amânări repetate ale Clientului (maxim 3 amânări sunt acceptate),

(iii) Clientul refuză preluarea coletului, comanda va fi automat anulată, fără posibilitatea Clientului de a solicita niciun fel de despăgubiri în acest sens, cu excepția returnării sumelor achitate anticipat pentru respectivul Echipament Terminal, dacă este cazul.

5.4. În cazurile de anulare a comenzilor conform art. 5.3 de mai sus, costurile aferente returnării sumelor achitate anticipat vor fi suportate de către Client.

5.5. Riscul de pierdere sau de deteriorare a Echipamentului Terminal este transferat către Client în momentul în care acesta intră în posesia fizică a Echipamentului Terminal. Cu toate acestea, riscul este transferat Clientului în momentul livrării Echipamentului Terminal către transportator, dacă transportatorul a fost însărcinat de către Client să transporte Echipamentele Terminale, iar această opțiune nu a fost oferită de către Vodafone, fără a aduce atingere drepturilor Clientului față de transportator.

5.6. Echipamentul Terminal achiziționat în temeiul Contractului beneficiază de garanție legală, conform legii, astfel cum este aplicată de fiecare furnizor în parte. Clientul va primi odată cu Echipamentul Terminal atât factura de achiziție cât și certificatul de garanție emis de producător. Producătorul are obligația de a asigura service-ul postvânzare, în mod direct sau prin reprezentanții săi autorizați.

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

5.8. Vodafone poate oferi Clientului posibilitatea de a achiziționa la activarea contractului /prelungirea contractului, Echipamente Terminale subvenționate sub condiția rezolutorie ca acest contract să rămână în vigoare pe toată

durata minimă a sa sau a prelungirii. În cazul încetării contractului, din orice motiv, înainte de expirarea duratei minime contractuale, Clientul va restitui contravaloarea subvenției acordată de către Vodafone pentru fiecare terminal în parte, detaliată mai jos :

Valoarea lunară a serviciului (cu extraopțiuni incluse, dacă este cazul)	Subvenție (EUR, TVA inclus)
0 EUR cu TVA / 0 EUR fără TVA - 17,84 EUR cu TVA / 14,99 EUR fără TVA	100
17,85 EUR cu TVA / 15,00 EUR fără TVA - 29,74 EUR cu TVA / 24,99 EUR fără TVA	200
29,75 EUR cu TVA / 25,00 EUR fără TVA - 59,49 EUR cu TVA / 49,99 EUR fără TVA	300
≥ 59,50 EUR cu TVA / 50,00 EUR fără TVA	500

5.9. Vodafone poate oferi Clientului posibilitatea de a achiziționa la activarea contractului/prelungirea contractului Echipamente Terminale în rate sub condiția rezolutorie ca acest contract să rămână în vigoare pe toată durata minimă a sa sau a prelungirii. În cazul încetării contractului, din orice motiv, înainte de expirarea duratei minime contractuale, Clientul va restitui contravaloarea ratelor neplătite rămase până la expirarea duratei minime contractuale.

5.10. Orice costuri și/sau cheltuieli intervenite ca urmare a adoptării unor modificări legislative ulterioare semnării prezentului Contract, în scopul restrângerii sau interzicerii utilizării de echipamente Huawei, precum și alte echipamente de proveniență China sau Rusia (în cazul în care folosirea acestor echipamente a fost solicitată de către Client), vor fi suportate de către Client și nu de către Vodafone.

6. Încetarea contractului și suspendarea serviciilor

6.1. Contractul încetează la cererea oricăreia dintre Părți printr-o notificare adresată în scris către cealaltă Parte, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care se dorește încetarea Contractului. Notificarea trebuie să ia forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire. Clientul se obligă să plătească toate datoriile scadente și o despăgubire în cazul încetării Contractului din inițiativa sa 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. În cazul suspendării ca urmare a nerespectării obligațiilor privind plata, Vodafone va percepe pentru reconnectarea serviciilor mobile o taxă de 3,57 EUR cu TVA / 3,00 EUR fără TVA pentru fiecare SIM (în limita a maxim 5 servicii mobile la nivel de cont).

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 de schimb prevăzut la art. 4. 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 înmulțită cu numărul de luni 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 în afară de cele aferente echipamentelor terminale subvenționate, dacă decide să le pastreze conform legislației specifice în domeniul comunicațiilor electronice.. 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. Dreptul Clientului de denunțare unilaterală nu este aplicabil în cazurile în care modificările propuse sunt exclusiv în beneficiul utilizatorului final, sunt de natură pur administrativă și nu au niciun efect negativ asupra utilizatorului final sau sunt impuse prin efectul legii.

Modalitățile prin care Clientul poate denunța contractul sunt cele menționate în notificarea primită de Client. În cazul în care Clientul a achiziționat un Echipament Terminal la preț promoțional și decide să denunțe unilateral contractul ca urmare a modificării unilaterale a clauzelor contractuale conform prevederilor de mai sus, sau ca urmare a constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate pentru

parametrii de calitate specifici serviciului de acces la internet, dar decide să păstreze Echipamentul Terminal achiziționat la preț promoțional, Vodafone își rezervă dreptul de a percepe o despăgubire pentru Echipamentul Terminal subvenționat păstrat, care va fi egală cu cea mai mică valoare dintre valoarea lui calculată pro rata temporis față de prețul acestuia convenit la momentul încheierii contractului și valoarea plății restante din tariful pentru servicii până la încetarea perioadei contractuale inițiale. Dacă plata prețului Echipamentului Terminal era stabilită în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, valoarea ratelor neachitate. Clientul poate solicita să achite în continuare lunar ratele ramase.

7.2. Vodafone, de asemenea, își rezervă dreptul să aducă modificări taxelor, tarifelor aplicabile 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.

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

9. Soluționarea reclamațiilor

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

10. Durata contractului

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

11. Prevederi finale

11.1. Pentru contractele încheiate cu utilizatorii finali organizații non-profit, microîntreprinderi, întreprinderi mici se aplică următoarea clauză: În cazul în care contractul este încheiat la distanță (vânzare prin telefon sau on-line) sau în afara spațiilor comerciale, Clientul beneficiază de drept de retragere, conform documentului Clauze specifice contractului la distanță sau în afara spațiilor comerciale care va fi generat automat și transmis Clientului.

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. Pentru întreaga perioadă a contractului și pentru o perioadă de 2 ani de la încetarea din orice motiv a contractului, Părțile vor păstra confidențialitatea asupra tuturor documentelor și termenilor contractuali, asupra tuturor informațiilor cu privire la cealaltă Parte care sunt obținute pe durata derulării contractului și care au fost indicate sau identificate ca fiind confidențiale de cealaltă parte. Prin informație confidențială se înțelege orice informație de orice natură care este dezvăluită de către una dintre Parti celeilalte parti in legatura cu obiectul prezentului contract, dar care nu includ informații care (i) sunt disponibile public, (ii) se află legal în posesia celeilalte Parti înainte de a fi dezvăluite conform prezentului contract sau (iii) este primită în mod legal de către Partea care Primește de la o altă sursă decât Partea care Dezvăluie, cu condiția ca această sursă să nu încalce nicio obligație de confidențialitate avută față de Partea care Dezvăluie.

11.4. Clientul este obligat să comunice de îndată, în scris, către Vodafone orice modificare a datelor furnizate la data

încheierii contractului, inclusiv declanșarea procedurii reorganizării sau falimentului.

11.5 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;
- documentul Politica de confidentialitate a fost pus la dispoziția sa în acord cu opțiunea exprimată în secțiunea Modalitatea de transmitere a documentelor din CCP - Partea I;
- a citit, a înțeles și a acceptat clauzele cuprinse în CCP și TCG și a primit un exemplar din CCP semnat de ambele părți;
- a acceptat în mod expres clauzele privind Suspendarea Serviciului, și Limitarea obligației din documentul TCG, precum și clauzele 6 - Încetarea contractului și suspendarea serviciilor și 8 - Raspunderea Vodafone din CCP partea a II-a.

Anexa 1

Servicii: Voce mobila

Abonament	Numar SIM-uri	Tarif abonament lunar/SIM	Minute/SMS-uri in Vodafone și rețele fixe naționale	Tarif convorbiri in rețele naționale/min	Tarif SMS national	Tarif SMS international	Tarif trafic de date mobile national*/150MB
START National	9	1,78 EUR cu TVA / 1,50 EUR fără TVA	Nelimitat	0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA	0,0952 EUR cu TVA / 0,08 EUR fără TVA	0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA	1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA

*Viteza maxima estimata si promovata pentru utilizarea traficului national: 225 Download/50 Upload

Lista numere existente START National (9)

736393228 736393230 723250416 736393225 730223884 736393226 735153495 735153491 722104020

Observații:

1. Pachetul de beneficii nu se reportează și nu poate fi utilizat către numere scurte. În cazul utilizării către numere scurte, Clientul va fi tarifat suplimentar.
2. Granularitatea convorbirilor: secunda după primul minut care este indivizibil.
3. Pentru tipul de abonament Abonament Business START National nu se poate activa Serviciul Roaming. Clauzele privind serviciul de roaming din CCP si TCG nu sunt aplicabile.
4. Tarifele sunt exprimate în EUR cu TVA și EUR fără TVA.

Servicii: Voce mobila

Abonament	Numar SIM-uri	Tarif abonament lunar/SIM	Minute/SMS-uri in Vodafone și rețele fixe naționale	Minute/SMS-uri Nationale	Date mobile, trafic national*	Tarif convorbiri in rețele nationale/min	Tarif SMS national	Tarif SMS international	Tarif trafic de date mobile national*/150MB
Start National Nelimitat Minute Nationale + 250 SMS & 5GB	11	5,35 EUR cu TVA / 4,50 EUR fără TVA	Nelimitat	Nelimitat Minute Nationale & 250 SMS	5GB	0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA	0,0952 EUR cu TVA / 0,08 EUR fără TVA	0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA	1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA

*Viteza maxima estimata si promovata pentru utilizarea traficului national: 225 Download/50 Upload

Beneficii Suplimentare

Nr.crt.	Descriere Beneficii
1	Date mobile, trafic national 5 GB

Lista numere existente Start National Nelimitat Minute Nationale + 250 SMS & 5GB (11)

735153493 736393227 735153492 736393224 735153497 735153494 735153498 736393231 723250414
735153496 722104022

Observații:

- Pachetul de beneficii nu se reportează și nu poate fi utilizat către numere scurte. În cazul utilizării către numere scurte, Clientul va fi tarifat suplimentar.
- Granularitatea convorbirilor: secunda după primul minut care este indivizibil.
- Pentru tipul de abonament Abonament Business START National nu se poate activa Serviciul Roaming. Clauzele privind serviciul de roaming din CCP și TCG nu sunt aplicabile.
- Tarifele sunt exprimate în EUR cu TVA și EUR fără TVA.

Speedcap

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 de date suplimentar nu va fi taxat conform tarifului de date mentionat in coloana Tarif extra trafic national pe perioada cat aceasta optiune este activa.

Servicii: Voce mobila

Abonament	Număr SIM-uri	Tarif abonament lunar/SIM	Minute/SMS-uri naționale și minute internaționale către rețelele fixe din SEE și Moldova și minute/SMS-uri în roaming SEE*	Tarif SMS internațional	Tarif trafic de date mobile național**/150 MB
RED INFINITY	3	9,52 EUR cu TVA / 8,00 EUR fără TVA	Nelimitat	0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA	1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA

*minutele incluse pot fi folosite în toate rețelele naționale (fix și mobil) și în rețelele fixe internaționale din Spațiul Economic European (SEE: UE, Norvegia, Liechtenstein și Islanda) cu excepția numerelor speciale și pentru apeluri efectuate, apeluri primite, SMS-uri expediate în Roaming Zona 1 (Spațiul Economic European)

**viteza maxima estimata si promovata pentru traficul national: 225 Download/50 Upload

Beneficii date mobile

Nr.crt.	Date mobile, trafic național și roaming SEE*	Viteza maxima estimata și promovata pentru trafic național**	Tarif extra trafic național	Cost extraopțiune
1	30GB	225 Mbps (download) / 50 Mbps (upload)	1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA/150 MB	0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA

Lista numere existente RED INFINITY (3)

730223883

730223882

720067177

Observații:

- Beneficiile internaționale sunt valabile numai pentru apeluri efectuate sau SMS-uri expediate de pe teritoriul României. Apelurile internaționale efectuate atunci când Clientul se afla în Roaming se vor tarifa conform grilei de tarifare de pe www.vodafone.ro/roaming-business.
- Pentru abonamentele mai sus menționate, beneficiile nu sunt disponibile către sateliți sau către numere speciale și nu sunt reportabile.
- Conform Regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022, beneficiile naționale (voce, SMS, date) pot fi utilizate și în țările din Spațiul Economic European (S.E.E. - Uniunea Europeană, Islanda, Lichtenstein, Norvegia), cu aplicarea Politicii de Utilizare Rezonabilă a Serviciilor de Roaming reglementate și a limitei pentru consumul de date în roaming SEE (detalii în documentul CCP 2 și TCG). După depășirea limitei de date în roaming, se aplică Suprataxa reglementată și/sau tariful național la depășire. În cazul utilizării abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming reglementate în S.E.E., se aplică Suprataxa reglementată și/sau tariful național pentru fiecare tip de serviciu (voce, SMS, date). Detalii: www.vodafone.ro.
- Pentru abonamentele mai sus menționate Clientul beneficiază de suport pentru restaurarea serviciilor de voce și date 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, sunând gratuit la numărul *222.
- Tarifele sunt exprimate în EUR cu TVA și EUR fără TVA

Speedcap

La depășirea traficului inițial național la viteza maximă a abonamentului, viteza pentru traficul național scade până la valoarea de 128Kbps (download)/64Kbps (upload) urmând a reveni la valorile inițiale în următoarea lună de facturare. Traficul de date suplimentar nu va fi taxat conform tarifului de date menționat în coloana Tarif extra trafic național pe perioada cât această opțiune este activă.

Servicii: Voce mobila

Abonament	Număr SIM-uri	Tarif abonament lunar/SIM	Minute/SMS-uri naționale si minute internationale catre rețelele fixe din SEE si Moldova si minute/SMS-uri in roaming SEE*	Minute/SMS-uri internationale catre rețelele mobile SEE si Moldova	Date mobile, trafic national si roaming SEE**	Viteza maxima estimata si promovata pentru trafic national	Tarif SMS international	Unitati si trafic de date in Roaming Zona 2***	Minute in Marea Britanie si Moldova****	SMS-uri in Marea Britanie si Moldova	Date Mobile in Marea Britanie si Moldova*****
RED INFINITY X3	1	23,80 EUR cu TVA / 20,00 EUR fără TVA	Nelimitat	Nelimitat	Nelimitat	225 Mbps download/50 Mbps upload	0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA	100 unități & 800 MB	100	25	0.5 GB

*minutele incluse pot fi folosite în toate rețelele naționale (fix și mobil) și în rețelele fixe internaționale din Spațiul Economic European (SEE: UE, Norvegia, Liechtenstein și Islanda) cu excepția numerelor speciale și pentru apeluri efectuate, apeluri primite, SMS-uri expediate în Roaming Zona 1 (Spațiul Economic European)

**Traficul inclus este traficul național efectuat pe APN Live

***unitățile (minute apeluri efectuate, minute apeluri primite și SMS-uri expediate) și traficul de internet mobil sunt disponibile pentru utilizare în Roaming, in Zona 2.

Tarifele pentru depășirea beneficiilor de Roaming pentru Zona 2. Tarifele pentru depășirea beneficiilor de Roaming pentru Zona 2 se pot verifica pe

www.vodafone.ro/roaming-business.

****minutele incluse sunt minute aferente apelurilor initiate din aceasta zona, apelurilor primite in aceasta zona si SMSurile trimise din aceasta zona. La depasirea unitatilor incluse se aplica tarifele standard de roaming Zona 1 (Non-SEE), disponibile pe vodafone.ro.

*****oferta de date mobile este valabila numai pentru conectarea prin punctele de acces live, blackberry sau internet. Traficul efectuat in roaming pe alte puncte de acces (APN-uri) se tarifeaza conform tarifelor standard (Vodafone Zona 1 Non-SEE). Traficul inclus disponibil in Marea Britanie, cu exceptia apelurilor si SMS-urilor utilizate către destinații internaționale speciale, premium, sau sateliti; detalierea zonelor este disponibila pe vodafone.ro.

Lista numere existente RED INFINITY X3 (1)

722644944

Observații:

- Beneficiile internaționale sunt valabile numai pentru apeluri efectuate sau SMS-uri expediate de pe teritoriul României. Apelurile internaționale efectuate atunci când Clientul se afla în Roaming se vor tarifa conform grilei de tarifare de pe www.vodafone.ro/roaming-business.
- Pentru abonamentele mai sus menționate, beneficiile nu sunt disponibile către sateliti sau către numere speciale și nu sunt reportabile.

3. Conform Regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022, beneficiile naționale (voce, SMS, date) pot fi utilizate și în țările din Spațiul Economic European (S.E.E. - Uniunea Europeană, Islanda, Lichtenstein, Norvegia), cu aplicarea Politicii de Utilizare Rezonabilă a Serviciilor de Roaming reglementate și a limitei pentru consumul de date în roaming SEE (detalii în documentul CCP 2 și TCG). După depășirea limitei de date în roaming, se aplică Suprataxa reglementată și/sau tariful național la depășire. În cazul utilizării abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming reglementate în S.E.E., se aplică Suprataxa reglementată și/sau tariful național pentru fiecare tip de serviciu (voce, SMS, date). Detalii: www.vodafone.ro.

4. Pentru abonamentele mai sus menționate Clientul beneficiază de suport pentru restaurarea serviciilor de voce și date 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, sunând gratuit la numărul *222.

5. Tarifele sunt exprimate în EUR cu TVA și EUR fără TVA.

Unitati si Trafic de date in Roaming - Zonele: Balcani non UE, 2, 3, 4 si 5

Vodafone oferă Clientului 2GB trafic de date și 400 unitati în Roaming. Unitățile (minute apeluri efectuate, minute apeluri primite și SMS-uri expediate) și traficul de internet mobil sunt disponibile pentru utilizare în Roaming, în Zonele 2,3,4,5 și Balcani non-UE. Tarifele pentru depășirea beneficiilor de Roaming pentru Zonele 2,3,4,5 și Balcani non-UE se pot verifica pe www.vodafone.ro/roaming-business.

Servicii: Voce mobila

Abonament	Număr SIM-uri	Tarif abonament lunar/SIM	Minute/SMS-uri naționale si minute internationale catre rețelele fixe din SEE si Moldova si minute/SMS-uri in roaming SEE*	Minute/SMS-uri internationale catre rețelele mobile SEE si Moldova	Date mobile, trafic national si roaming SEE**	Viteza maxima estimata si promovata pentru trafic national	Tarif SMS international	Unitati si trafic de date in Roaming Zona 2***	Minute in Marea Britanie si Moldova****	SMS-uri in Marea Britanie si Moldova	Date Mobile in Marea Britanie si Moldova*****
RED INFINITY X3	1	23,80 EUR cu TVA / 20,00 EUR fără TVA	Nelimitat	Nelimitat	Nelimitat	225 Mbps download/50 Mbps upload	0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA	100 unități & 800 MB	100	25	0.5 GB

*minutele incluse pot fi folosite în toate rețelele naționale (fix și mobil) și în rețelele fixe internaționale din Spațiul Economic European (SEE: UE, Norvegia, Liechtenstein și Islanda) cu excepția numerelor speciale și pentru apeluri efectuate, apeluri primite, SMS-uri expediate în Roaming Zona 1 (Spațiul Economic European)

**Traficul inclus este traficul național efectuat pe APN Live

***unitățile (minute apeluri efectuate, minute apeluri primite și SMS-uri expediate) și traficul de internet mobil sunt disponibile pentru utilizare în Roaming, in Zona 2.

Tarifele pentru depășirea beneficiilor de Roaming pentru Zona 2. Tarifele pentru depășirea beneficiilor de Roaming pentru Zona 2 se pot verifica pe

www.vodafone.ro/roaming-business.

****minutele incluse sunt minute aferente apelurilor initiate din aceasta zona, apelurilor primite in aceasta zona si SMSurile trimise din aceasta zona. La depasirea unitatilor incluse se aplica tarifele standard de roaming Zona 1 (Non-SEE), disponibile pe vodafone.ro.

*****oferta de date mobile este valabila numai pentru conectarea prin punctele de acces live, blackberry sau internet. Traficul efectuat in roaming pe alte puncte de acces (APN-uri) se tarifeaza conform tarifelor standard (Vodafone Zona 1 Non-SEE). Traficul inclus disponibil in Marea Britanie, cu exceptia apelurilor si SMS-urilor utilizate către destinații internaționale speciale, premium, sau sateliti; detalierea zonelor este disponibila pe vodafone.ro.

Lista numere noi RED INFINITY X3 (1)

724233917

Observații:

- Beneficiile internaționale sunt valabile numai pentru apeluri efectuate sau SMS-uri expediate de pe teritoriul României. Apelurile internaționale efectuate atunci când Clientul se afla în Roaming se vor tarifa conform grilei de tarifare de pe www.vodafone.ro/roaming-business.
- Pentru abonamentele mai sus menționate, beneficiile nu sunt disponibile către sateliți sau către numere speciale și nu sunt reportabile.

3. Conform Regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022, beneficiile naționale (voce, SMS, date) pot fi utilizate și în țările din Spațiul Economic European (S.E.E. - Uniunea Europeană, Islanda, Lichtenstein, Norvegia), cu aplicarea Politicii de Utilizare Rezonabilă a Serviciilor de Roaming reglementate și a limitei pentru consumul de date în roaming SEE (detalii în documentul CCP 2 și TCG). După depășirea limitei de date în roaming, se aplică Suprataxa reglementată și/sau tariful național la depășire. În cazul utilizării abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming reglementate în S.E.E., se aplică Suprataxa reglementată și/sau tariful național pentru fiecare tip de serviciu (voce, SMS, date). Detalii: www.vodafone.ro.

4. Pentru abonamentele mai sus menționate Clientul beneficiază de suport pentru restaurarea serviciilor de voce și date 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, sunând gratuit la numărul *222.

5. Tarifele sunt exprimate în EUR cu TVA și EUR fără TVA.

Unitati si Trafic de date in Roaming - Zonele: Balcani non UE, 2, 3, 4 si 5

Vodafone oferă Clientului 2GB trafic de date și 400 unități în Roaming. Unitățile (minute apeluri efectuate, minute apeluri primite și SMS-uri expediate) și traficul de internet mobil sunt disponibile pentru utilizare în Roaming, în Zonele 2,3,4,5 și Balcani non-UE. Tarifele pentru depășirea beneficiilor de Roaming pentru Zonele 2,3,4,5 și Balcani non-UE se pot verifica pe www.vodafone.ro/roaming-business.

Servicii: Alte servicii

Abonament	Numar pachete	Abonament lunar companie	Beneficiile pachetului de servicii	Adresa unde se va activa si se va folosi serviciul	Beneficiu suplimentar ales	Extraopțiune Voce Fixă nelimitat național și SEE*	Fax2 mail nelimitat national
Flexibil Office 33	1	39,27 EUR cu TVA / 33,00 EUR fără TVA	- Un Serviciu de internet fix fara limita de trafic cu viteze maxime estimate si promovate de pana la 225 Mbps download si 50 Mbps upload; serviciul de internet fix beneficiaza de optiunea Secure Net - Un serviciu Vodafone Mobile Broadband - 50 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	Săbăoani, Str. Muncii 32	Buget in valoare de 357,00 EUR cu TVA / 300,00 EUR fără TVA ***	2,38 EUR cu TVA / 2,00 EUR fără TVA	1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA

Tarifele sunt exprimate în EUR cu TVA și EUR fără TVA

**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.

Beneficiile pachetului de servicii**Vodafone Internet Fix ofera access national la Internet**

Viteza de download maximă și estimată este de pana la 225 Mbps. Viteza de upload maxima si estimata este de pana la 50 Mbps.

Observatii:

- Granularitatea (unitatea minima de calcul al consumului) este de 100KB.
- Prin optiunea Secure Net traficul de date in reseaua nationala Vodafone este protejat antivirus, antiphising, antimalware si impotriva website-urilor malitioase. Detalii suplimentare sunt disponibile accesand www.vodafone.ro/securenet.

Clădirea Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etajul 4, București, sectorul 2, România, T+40 (37) 202 2222, F+40 (37) 202 1449 www.vodafone.ro Registrul comerțului: J40/9852/1996, Cod de identificare fiscală RO 8971726, Capital social subscris și vărsat: 115.916.554,45 RON

- Viteza serviciului de internet poate varia în funcție de acoperirea disponibilă la adresa la care se utilizează serviciul și în funcție de încărcarea rețelei de comunicații electronice. Viteza serviciului depinde și de numărul de utilizatori conectați simultan.

Detalii despre acoperirea 4G+, 4G și 3G+ sunt disponibile pe www.vodafone.ro/acoperire.

Serviciu Vodafone Mobile Broadband

Serviciul Mobile Broadband pentru Pachetul Flexibil Office oferă 250 MB trafic național de internet mobil inclus la viteze maxime și estimate de până la 150Mbps pentru download și de până la 50Mbps pentru upload. După consumarea traficului național de internet inclus, abonamentul consumă din traficul de date mobile inclus la nivel de grup. La consumarea traficului de date mobile inclus la nivel de grup, viteza maximă și estimată de conectare devine de până la 128kbps pentru download și 64kbps pentru upload pentru traficul național de internet mobil. Pentru acest tip de abonament nu se poate activa serviciul Roaming. Clauzele privind serviciul de roaming din CCP și TCG nu sunt aplicabile. Activarea serviciului de roaming poate fi realizată doar cu schimbarea abonamentului.

Extraopțiune Serviciul de Voce Fixă - Serviciul Vodafone Office Zone

*Grupul desemnează toți utilizatorii din contul Clientului, de voce mobilă și voce fixă. În cazul în care Clientul folosește această funcție pentru a transfera apeluri către alte numere din afara grupului, aceste transferuri se vor tarifa conform tarifelor existente pe contul Clientului pentru apeluri în afara grupului. Transferul apelurilor către numere internaționale nu este disponibil.

Taxă modificare zonă serviciu de telefonie fixă - Office Zone: 3,57 EUR cu TVA / 3,00 EUR fără TVA /SIM/modificare zonă.

Serviciul de Voce Fixă - Serviciul Vodafone Office Zone *

Adresa unde se va activa și va folosi serviciul	Abonament Lunar	Minute către rețele fixe și mobile naționale	Minute către rețele internaționale fixe și mobile SEE*	Minute internaționale către toate destinațiile**
	2,38 EUR cu TVA / 2,00 EUR fără TVA	nelimitat	nelimitat	400 min

Minutele internaționale nelimitate către rețele fixe și mobile SEE sunt valabile în Austria, Belgia, Bulgaria, Croația, Cipru, Cehia, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Gibraltar, Grecia, Guadelupa, Guyana Franceză, Insulele Reunion, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria + SUA, Canada, Israel, Hawaii, cu excepția numerelor scurte.

** Minutele internaționale către toate destinațiile sunt disponibile către orice rețea fixă și mobilă din lume, cu excepția Satelită

Serviciul de Voce Fixă Office Zone permite transmiterea de SMS-uri cu următoarea tarifară: SMS național = 0,0595 EUR cu TVA / 0,05 EUR fără TVA/SMS și SMS

International = 0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA/SMS

Tarife convorbiri internaționale/min

Zone tarifare	Tarife
---------------	--------

Europa rețele fixe	0,0952 EUR cu TVA / 0,08 EUR fără TVA
Europa rețele mobile	0,2142 EUR cu TVA / 0,18 EUR fără TVA
USA, Canada, Israel, Alaska, Hawaii	0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA
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, Kuweit, Liban, Libia, Malaiesia, Maroc, Mexic, Nigeria, Pakistan, Peru, Republica Dominicana, Singapore, Taiwan, Thailanda, Tunisia, Venezuela	0,3332 EUR cu TVA / 0,28 EUR fără TVA
Restul lumii	0,5236 EUR cu TVA / 0,44 EUR fără TVA
Sateliti	2,65 EUR cu TVA / 2,23 EUR fără TVA

*Tarifele sunt exprimate în EUR cu TVA și EUR fără TVA

Serviciul Fax2E-mail

Nr. Crt.	Abonament lunar	Tarif per fax trimis national*	Tarif per fax trimis international*
1	1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA	0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA	0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA

*Tarifele sunt exprimate în EUR cu TVA și EUR fără TVA;

1. Tarifarea serviciului se face per 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 aloci 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, Powerpoint.
- Serviciul FAX2E-mail - oferă access național si international. Este recomandat ca atasamentele sa aiba o marime maxima rezonabila de 5MB(mega bytes) per tranzactie, atat cu continut text cat si grafic.
- Transmiterea unui mesaj fax se face prin trimiterea unui email la adresa faxnumber@vodafonefax.ro (unde fax number este numarul la care se doreste trimiterea mesajului fax).

Faxul ajunge in Serverul de fax VF-RO, care il trimite catre numarul specificat in campul "TO" al email-ului. In cazul in care numarul destinatar este ocupat sau nu

raspunde, serverul de fax va continua retransmiterea faxului de 3 ori la un interval de 1 minute intre incercari.

4. Serviciul fax2e-mail trebuie sa fie folosit de client in limita unei folosinte normale, fara a abuza (ex: a trimite peste 100 de faxuri intr-un interval de 1h). In situatia in care se constata utilizarea abuziva, Vodafone este indreptatit sa anunte clientul printr-un SMS. Dupa 5 de zile de la notificare, Vodafone are dreptul de a limita posibilitatea de trimitere a faxurilor astfel incat sa se incadreze in limitele normale mentionate mai sus.

Lista numere noi Flexibil Office 33 (4)

372781023

371087909

371623924

724233930

Observatii

1. 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 obligă să 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.

2. 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.

3. 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.

Servicii: Servicii Vodafone Fix&TV

Abonament	Adresa locatie	Nr. abonamente	Viteza download	Viteza upload	Taxa de instalare	Abonament lunar	Chirie echipament	Discount
Business Fiber Power 500 Mbps	Neamt, comuna Sabaoani, sat Sabaoani, Strada Pacii,Nr.2	1	500 Mbps	25 Mbps	0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA	11,90 EUR cu TVA / 10,00 EUR fără TVA	0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA	

Serviciul de internet Business Fiber Power 500 Mbps are urmatorii parametri specifici: viteza maxima transfer al datelor: 500 Mbps download, respectiv 25 Mbps upload; viteza de transfer a datelor disponibila in mod normal: 300 Mbps download, respectiv 15Mbps upload, viteza minima de transfer al datelor: 20 Mbps download, respectiv 5Mbps upload;

Art. 1 - Asigurarea accesului la rețeaua Internet

- Clientul va pune la dispoziția Vodafone în momentul instalării echipamentul/server-ul/calculatorul personal cu interfață de conectare specificată în prezenta anexă.
- Pe baza adresei MAC a interfeței de conectare (exceptând port-ul serial) pusă la dispoziție de către Client, Vodafone va alocă o adresă IP unică, fixă. Pe mediul HFC alocarea adresei IP fixe se face prin cerere către serviciul de relații cu clienții.
- Vodafone are dreptul de a schimba această adresă cu o notificare prealabilă de 5 zile, respectiv de 2 zile în cazul mediului HFC sau fără notificare prealabilă în cazul în care au fost încălcate obligațiile Clientului. Corespondența biunivocă dintre adresa IP și adresa MAC conferă conexiunii o metodă de securitate maximă.
- Pentru asigurarea accesului la rețeaua Internet, Vodafone va asigura transmiterea pachetelor de date ale Clientului din și către rețeaua Internet și va asigura vizibilitatea spre Internet a adreselor atribuite Clientului.
- Prin încheierea prezentei anexe, Clientul confirmă că a fost informat asupra faptului că, după transmiterea pachetelor de date și mesajelor de poștă electronică ale Clientului în rețeaua Internet de către Vodafone, Vodafone nu mai deține controlul asupra traseului urmat de către acestea. Ca urmare, există posibilitatea ca acestea să nu sosească la destinație sau să sosească cu întârziere, precum și posibilitatea ca un anumit site să nu fie accesibil Clientului în orice moment.
- Întrucât Vodafone nu este în măsură să exercite controlul informațiilor care circulă prin rețeaua Internet, la care Clientul are acces prin serviciile prestate în temeiul prezentei anexe, Vodafone nu își asumă responsabilitatea privind:
 - recepționarea de către Client a informațiilor cu caracter ilegal sau prejudiciabile în orice alt mod pentru acesta sau pentru terțe persoane
 - prejudiciile cauzate, incluzând, dar fără a fi limitate la, pierderile de date sau la cele apărute ca urmare a utilizării datelor și informațiilor recepționate
 - realitatea, corectitudinea și claritatea oricărei informații recepționate de Client prin opțiunea proprie pe parcursul utilizării produselor furnizate de Vodafone în temeiul prezentei anexe (chiar dacă acestea au fost obținute de Client din site-uri accesate cu ajutorul unei legături create de Vodafone în interiorul propriilor sale site-uri);
 - prejudiciile suferite de Client ca urmare a accesului neautorizat al unor terțe persoane, din țară sau străinătate, în rețeaua sa de comunicații.
- La solicitarea Clientului, contra cost, echipamentul primit în custodie va dispune și de o interfață Wi-Fi, care va permite conectarea la Internet a utilizatorilor și prin intermediul transmisiei/recepției de tip radio. În situația utilizării acestei soluții tehnice de către Client, Vodafone nu va putea fi ținut răspunzător pentru neconcurența valorii lungimii de bandă privind această soluție, ca urmare a utilizării incorecte a echipamentului sau a acțiunii/inacțiunii altor elemente independente de voința Vodafone, cum ar fi, dar fără a se limita la acestea: distanța dintre echipamentul/server-ul/calculatorul personal cu interfață de conectare specificată și echipament, tipul materialelor din care sunt construite obstacolele situate între acestea, influența altor echipamente electronice

care utilizează/folosesc transmisia de tip radio etc.

Art. 2 - Procedura de măsurare a vitezelor de acces la internet prin rețele fixe

Definiții:

- Viteza promovată: Viteza promovată de transfer a datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer a datelor nu trebuie să depășească viteza maximă de transfer a datelor.
- Viteza maximă: Viteza maximă de transfer a datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp
- Viteza disponibilă în mod normal: Viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită de 30 zile.
- Viteza minimă: Viteza minimă de transfer a datelor reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale condițiilor generale, după caz. În principiu, viteza reală, experimentată de Clientul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer a datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.

Condițiile în care se pot obține vitezele:

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

Cerințe minime pentru obținerea vitezei maxime: - frecvența procesorului: cel puțin tipul Intel I7 pentru PC/Apple - memoria RAM: 8 GB - unitatea de stocare: tip SSD, spațiu liber minim 10 GB - interfațade rețea: care să suporte minimum 1 Gbps - sistemul de operare:

Windows 10 (64 biti), Linux, MacOS - browser care să suporte HTML5

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

b) Cerințe minime pentru obținerea vitezei minime: - frecvența procesorului: AMD, Intel Celeron, Pentium, Motorola pentru PC/Apple

- memoria RAM: 4 GB - interfața de rețea: care sa suporte minimum 100 Mbps - sistemul de operare: Windows, Linux, MacOS

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

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

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

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

a) să acceseze pagina Netograf (www.netograf.ro) și să realizeze măsurătorile direct pe pagina web sau să descarce aplicația Netograf în varianta Windows sau Mac OS;

- b) să creeze/dețină cont pe Netograf;
- c) să fie conectat pe contul Netograf în momentul realizării măsurătorilor;
- d) să respecte toate condițiile descrise mai sus pentru efectuarea măsurătorilor;
- e) pentru a constata diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între viteza serviciului de acces la internet experimentată și cea introdusă în contract, să efectueze măsurători conform Cerințelor de mai jos.

În vederea constatării unor diferențe importante, Clientul va efectua minimum 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin o măsurătoare va fi efectuată în intervalul orar 23:00-07:00.

Măsurătorile se vor efectua la intervale de minimum 90 de minute distanță între ele.

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

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

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

Măsurătorile se vor efectua la intervale de minimum 90 de minute distanță între ele.

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

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

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

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

Remediile se pot acorda după confirmarea de către Vodafone a validității cererii înaintate de Client, în termen de 30 de zile de la furnizarea tuturor documentelor și informațiilor arătate mai sus, la solicitarea expresă a Clientului și se calculează proporțional cu valoarea abonamentului perceput pentru furnizarea serviciului de acces la internet fix și durata pe care s-au manifestat diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate și vor fi evidențiate în factura / facturile următoare. Perioada de calcul a despagubirilor cuprinde perioada în care au fost efectuate măsurătorile. Supt complementar față de remediile arătate mai sus, în cazul în care Clientul formulează cel puțin trei cereri de remedii valide pentru diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate, într-un interval de 6 luni calendaristice, acesta are dreptul de a solicita încetarea contractului cu privire la serviciul de internet care

a facut obiectul procedurilor de măsurare și remediere, fără plata de penalități sau despăgubiri.

PROCEDURA DE GESTIONARE A TRAFICULUI ȘI EFECTELE GESTIONĂRII TRAFICULUI

Procedura de gestionare a traficului: Prin intermediul serviciului de internet, Clientul are dreptul de a accesa și distribui informații și conținut, de a utiliza aplicații și servicii compatibile cu terminalele utilizate. Prevederile de mai sus nu limitează dreptul Vodafone de a aplica măsuri rezonabile de gestionare a traficului. Acestea reprezintă o serie de proceduri tehnice întreprinse pentru a gestiona traficul în rețea și pentru a îmbunătăți experiența Clientului.

Obiectivul gestionării rezonabile a traficului contribuie la o utilizare eficientă a resurselor rețelei Vodafone, precum și la o optimizare a calității globale de transmitere a datelor care să răspundă cu cerințele de calitate tehnică.

Măsurile rezonabile de gestionare a traficului sunt nediscriminatorii și proporționale și nu se bazează pe considerații de ordin comercial. Orice diferențiere în aplicarea măsurilor de gestionare a traficului se bazează pe cerințe obiective de ordin tehnic (de exemplu, timpul de latență, variația întârzierii de transfer a pachetelor de date, pierderea pachetelor de date și lărgimea de bandă). Ca măsură rezonabilă, Vodafone are dreptul, de asemenea, de a aplica tehnici de compresie a datelor care reduc dimensiunea unui fișier de date fără vreo modificare a conținutului ceea ce permite o utilizare mai eficientă a resurselor limitate și este în interesul clienților (acela de a reduce volumul de date, de a spori viteza și de a îmbunătăți experiența de utilizare a conținuturilor, a aplicațiilor sau a serviciilor de date). Gestionarea rezonabilă a traficului nu implică tehnici care să monitorizeze conținutul specific al traficului de date.

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

- în vederea respectării dreptului Uniunii Europene, a legislației naționale, a hotărârilor judecătorești sau a deciziilor emise de autorităților competente;
- pentru a menține integritatea și securitatea rețelei și serviciilor Vodafone precum și ale echipamentelor terminale ale clienților (de exemplu în ceea ce privește prevenirea atacurilor cibernetice prin difuzarea de programe informatice ostile sau furtul de identitate al utilizatorilor finali prin intermediul programelor-spion (spyware);
- pentru a dimensiona corespunzător rețeaua prin utilizarea informațiilor legate de tipul de trafic la nivel de volume totale (per tip de trafic /aplicație);
- pentru a evita congestiunea iminentă a rețelei și a atenua efectele acesteia (de exemplu, pentru a asigura disponibilitatea serviciilor în cazul defecțiunilor în rețea sau în perioade cu trafic intens: sărbători legale, situații de forță majoră etc). În cazul apariției unei congestii de trafic, Vodafone aplică proceduri de remediere rapidă a defecțiunilor sau de rerutare (acțiunile pot fi realizate pe tip de trafic/aplicații) a traficului către alte noduri sau circuite ce pot prelua acest trafic suplimentar.

Efectele gestionării traficului:

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

- blocarea anumitor conținuturi, aplicații sau servicii (de exemplu, declarate ilicite, furnizate de terți neautorizați pentru a desfășura anumite activități etc.);
- scăderea vitezei de transfer a datelor în situații de congestie a rețelei;
- transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale clientului către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea.

Acord de asigurare a calității serviciului (ACS) Standard pentru serviciul HFC

Art. 1 - Condiții tehnice pentru furnizarea și instalarea serviciilor

1. Vodafone garantează că poate presta serviciul în baza licențelor de operare eliberate de către Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații.
2. Serviciile contractate se vor utiliza exclusiv în locația unde au fost instalate.
3. În cazul în care instalarea serviciilor impune efectuarea unor lucrări specifice, Clientul va achita tariful de instalare corespunzător lucrărilor efectuate.
4. În cazul în care, conform devizului comunicat de Vodafone, instalarea serviciilor impune costuri de instalare suplimentare față de costurile menționate, Clientul poate fi:
 - a. Să achite aceste costuri suplimentare, situație în care serviciile vor fi puse în funcțiune de către Vodafone conform contractului
 - b. Să refuze aceste costuri suplimentare și să notifice Vodafone cu privire la încetarea contractului pentru locația afectată de aceste costuri suplimentare, situație în care, pentru locația respectivă, contractul se consideră a fi reziliat de la data la care Vodafone va primi notificarea de la Client, fără ca vreuna din părți să poată cere despăgubiri sau alte penalități celeilalte părți. În orice situație, în cazul în care, în termen de 15 zile de la data primirii devizului de costuri suplimentare, Clientul nu achită costurile suplimentare solicitate, contractul se consideră reziliat de drept, pentru locația respectivă, fără ca vreuna dintre părți să poată cere despăgubiri celeilalte părți.
5. Clientul va asigura Vodafone condițiile optime în vederea instalării serviciilor. În caz contrar, Vodafone își rezervă dreptul de a refuza instalarea serviciilor, Clientul fiind obligat să achite toate cheltuielile prealabile instalării, avansate de către Vodafone.
6. Pentru a beneficia de serviciile contractate, Clientul este de acord ca Vodafone să construiască rețeaua și să realizeze circuitul în și pe imobil. Dreptul de a executa lucrări de instalare, bransare, verificare, întreținere, reparații, deconectare și reconectare, aparține în exclusivitate Vodafone, prin reprezentanții săi.
7. În cazul în care Clientul deține rețea proprie sau echipamente specifice necesare prestării serviciilor, Vodafone poate refuza conectarea acestora dacă apreciază că nu pot asigura condițiile tehnice pentru furnizarea serviciilor. Vodafone garantează funcționalitatea serviciilor până la punctul de intrare în rețeaua proprie a Clientului, astfel încât nu va fi ținut a fi responsabil pentru eventualele defecțiuni apărute în interiorul acesteia, pe întreaga durată de valabilitate a contractului.
8. În cazul în care instalarea serviciilor depinde de îndeplinirea unor condiții preexistente independente de voința Vodafone (cum ar fi actele sau faptele unui terț, obținerea autorizațiilor sau aprobărilor necesare, instalarea conexiunilor care depind de un terț etc), Clientul are obligația de a asigura îndeplinirea acestor condiții preexistente.
9. Vodafone are obligația să demareze instalarea serviciilor numai după asigurarea de către Client a îndeplinirii tuturor condițiilor preexistente necesare. În cazul neîndeplinirii acestor condiții, Clientul va achita toate cheltuielile prealabile instalării, avansate de către Vodafone.
10. Clientul va permite numai reprezentanților Vodafone accesul la rețea și la circuit (în și pe imobil, în locația unde se prestează serviciile) pentru conectarea/reconectarea, verificarea, întreținerea, modernizarea și remedierea defecțiunilor reclamate.
11. Vodafone garantează buna funcționare a serviciilor pentru o perioadă cel puțin egală cu durata contractului. Această garanție se anulează în situația în care defecțiunile se datorează rețelei proprii a Clientului sau intervenției acestuia ori a unei persoane neautorizate de către Vodafone, cazuri în care Clientul va suporta cheltuielile de service, conform devizului întocmit de Vodafone.
12. Punerea în funcțiune a serviciilor se va face în baza unui proces verbal de acceptanță, încheiat între Vodafone și Client.
13. Serviciile se vor considera funcționale de la data semnării de către Client a protocolului de acceptanță, facturarea serviciilor urmând a începe în termen de 24 de ore de la data semnării acceptanței de către Client.
14. În situația în care, în termen de 30 zile de la data încheierii contractului, instalarea serviciilor nu este posibilă ca urmare a neîndeplinirii condițiilor preexistente, independente de voința Vodafone, așa cum au fost ele definite în alin.(8) de mai sus, contractul se consideră a fi reziliat de drept, fără ca vreuna dintre părți să poată cere

despăgubiri celeilalte părți.

Art. 2 - Remedierea defecțiunilor tehnice

1. Reclamațiile Clientului referitoare la calitatea tehnică a serviciului se transmit prin intermediul poștei electronice (e-mail), la adresa persoanejuridice_fix_tv@vodafone.com sau telefonic la numărul 031 1000 405
2. În cazul apariției unei defecțiuni la serviciul furnizat de Vodafone, remedierea acesteia se va face gratuit, în 24 de ore de la înregistrarea reclamației Clientului (în condițiile respectării tuturor clauzelor prezentului contract).
3. Reclamațiile Clientului sunt rezolvate de către Vodafone în termenele stipulate în această anexă, în măsura în care Clientul are achitate la zi toate facturile aferente serviciilor contractate.
4. Duratele de remediere menționate se referă la situațiile în care reclamațiile sunt înregistrate la dispecerat în zile lucrătoare.
5. Pe toată durata intervenției Clientul are obligația de a asigura accesul echipei de intervenție Vodafone România la sediul propriu.
6. 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.
7. Timpul maxim de restabilire a serviciului este valabil numai în cazul defecțiunilor survenite în Serviciile și Echipamentele furnizate de Vodafone România.

Art. 3 - Eventuale disfuncționalități în asigurarea serviciilor

4. Vodafone asigură furnizarea serviciilor 24 de ore pe zi. Disponibilitatea minimă a serviciilor care folosesc mediul de transmisie HFC acceptată de Client este de 98% pentru un ciclu de facturare.
5. Disponibilitatea serviciilor asigurate de Vodafone include liniile de comunicație și echipamentele de comunicație asigurate de către Vodafone (deținute de Client în baza unui contract de închiriere, acord de amplasare, vândute Clientului de către Vodafone), fără a include liniile de comunicație și echipamentele furnizate de terți Beneficiarului pentru accesul la servicii.
 - a. Se consideră întrerupere a furnizării serviciului orice întrerupere neanunțată cu o durată mai mare de 10 minute. Nu se vor lua în calcul: a. întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/înlocuire a rețelei și echipamentelor. Vodafone va urmări ca ele să fie efectuate în intervalul orar 23:00- 6:00 A.M.
 - b. întreruperi datorate culpei Clientului sau a unor terți pentru care Vodafone nu este ținut să răspundă.
 - c. întreruperile datorate forței majore, așa cum este definită în Contract.
6. Durata întreruperii se contorizează din momentul anunțării telefonice de către Client (moment în care Vodafone va acorda sesizării un număr de înregistrare, menționând și ora exactă a primirii acesteia) până la momentul rezolvării ei de către Vodafone.
7. Durata întreruperii se stabilește exclusiv pe baza măsurărilor efectuate de Vodafone Romania.
8. Despăgubirile se acordă doar la cererea clientului, printr-o cerere catre Vodafone Romania.
9. Reducerea acordată de Vodafone este cel mult egală cu tarifele corespunzătoare perioadei de facturare.
10. Vodafone va evidenția eventuala reducere acordată pentru întreruperile din perioada de facturare anterioară în următoarea factură comunicată Clientului.
11. Dacă echipamentele necesare Clientului pentru realizarea conexiunii sale de comunicații au fost puse la dispoziția acestuia de către Vodafone la locația Clientului, Clientul are obligația de a plăti tarifele produselor contractate și pentru perioadele în care furnizarea serviciilor de comunicații nu a fost posibilă datorită defectării sau deteriorării acestor echipamente din culpa Clientului/reprezentanților săi.
12. Clientul are dreptul să apeleze la serviciile reprezentanților Vodafone atunci când întâmpină dificultăți în folosirea serviciilor oferite prin mediul de transmisie HFC. În cazul în care Clientul solicită, reprezentanții Vodafone se vor deplasa la locația Clientului în maxim 24 de ore, dacă solicitarea a fost înregistrată într-o zi lucrătoare.
13. În cazul în care este necesară o deplasare a reprezentanților Vodafone la locația Clientului, iar aceștia constată că deplasarea nu era necesară, sau că disfuncționalitatea se datora echipamentelor sau rețelei proprii a Clientului, această deplasare va fi facturată de către Vodafone la tarifele de la dată intervenției.

14. Tehnicienii Vodafone vor efectua la locația Clientului numai operațiunile strict necesare pentru repunerea în funcțiune a serviciilor reclamate, fără a efectua devirusări, reinstalare de sisteme de operare, operațiuni care țin de rețeaua locală a clientului sau a echipamentelor sale personale, etc.

Art. 4 - Disponibilitatea serviciilor și despăgubiri

1. Formula de calcul a disponibilității lunare:

$$\text{Disponibilitate serviciu} = \frac{(24 \text{ ore} * \text{numar zile luna}) - \text{Timp total nefunctionare}}{24 \text{ ore} * \text{numar zile luna}} * 100$$

Disponibilitate serviciu = timpul de functionare al serviciului in cadrul unui ciclu de facturare

Timp total nefunctionare = suma timpilor de defectiune conform tichetelor de defectiune. Excluce timpii de nefunctionare datorati situatiilor descrise in prezenta anexa

2. Condiții de excludere de la calculul de disponibilitate:

- a. Cazurile de excludere prevăzute la Articolul Raspunderea Clientului și Articolul Forța Majoră din Termeni și Condiții Generale (TCG);
- b. 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;
- c. Acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale persoanelor autorizate de Client să utilizeze Serviciul;
- d. Defecțiunile apărute în funcționarea Serviciului datorate acțiunilor unor terțe părți care duc la afectarea infrastructurii de comunicații oferite Clientului;
- e. Lipsa alimentării cu energie electrică a echipamentelor instalate în locația clientului care livrează serviciul/serviciile prestat/prestate de Vodafone Romania conform prezentei anexe;
- f. Intervale de indisponibilitate a Serviciului mai mici de 10 minute, cu condiția ca aceste întreruperi să nu se repete pe durata unei ore;
- g. Timpii de nefuncționare generați de acțiuni efectuate de Vodafone România cu acordul prealabil al Clientului;
- h. Lucrările efectuate pentru întreținerea și mentenanța rețelei efectuate de Vodafone Romania;
- i. Deconectări accidentale sau programate ale alimentării cu energie electrică, în oricare punct al rețelei Vodafone;
- j. Întreruperea temporară a semnalului, cauzată de lucrările efectuate de furnizorii naționali sau locali de utilități și servicii publice;
- k. Perturbațiile datorate interferențelor radioelectrice determinate de bruijaele electrice exterioare;
 - l. Condiții meteorologice nefavorabile (ploi și ninsori abundente, vânturi puternice, fulgere, etc.), care determină perturbații în propagarea semnalelor sau chiar întreruperea transmisiei acestora;
- m. Recepția necorespunzătoare a semnalelor, datorată rețelei proprii, performanțelor inferioare a receptorului/receptoarelor Clientului sau defectării/ deteriorării lui/lor. În cazul în care Clientul are rețea proprie, semnalul se măsoară la punctul de branșament;
- n. Distrugerea voluntară sau accidentală a unor componente, modificarea configurației și componenței circuitului individual de cablu coaxial și a rețelei de către Client;
- o. Deranjamentele datorate distribuției neautorizate, efectuate de Client sau de terți, a semnalului Vodafone;

3. Despăgubiri

- a. Despăgubirile se acordă lunar, numai ca reduceri din factura lunii următoare și nu se transferă de la o lună la alta.
- b. Nu se vor acorda despăgubiri pentru Defecțiuni reclamate mai târziu de 72 de ore de la producerea acestora.
- c. 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.
- d. Despăgubirile, chiar cumulate, nu vor depăși 100% din totalul taxelor lunare ale serviciilor, corespunzătoare serviciilor afectate, plătitabile de Client pe baza facturii lunare.

Tehnologie	Disponibilitate	Despăgubiri pentru disponibilitatea sub valorile contractuale(X%)
------------	-----------------	---

HFC	98%	<p>a) 2,5% din suma taxelor lunare de abonament ale serviciilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $X < 1\%$</p> <p>b) 5% din suma taxelor lunare de abonament ale serviciilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $1\% \leq x < 3\%$</p> <p>c) 10% din suma taxelor lunare de abonament ale serviciilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $3\% \leq x < 5\%$</p> <p>d) 20% din suma taxelor lunare de abonament ale serviciilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă serviciul nu a fost disponibil 2 zile lucrătoare</p> <p>e) 50% din suma taxelor lunare de abonament ale serviciilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $x > 9\%$</p>
-----	-----	---

Art. 5 - Obligațiile Clientului

- Clientului îi este interzis să încerce să acceseze servicii, informații, site-uri, sisteme sau rețele informatice pe care nu are dreptul să le acceseze, precum și să încerce să identifice vulnerabilitățile unui astfel de sistem, rețea sau serviciu.
- Clientul este obligat să nu prejudicieze și să nu încerce, utilizând serviciul, prejudicierea Vodafone sau a unor terțe persoane, prin deteriorarea sistemului informatic al acestora.
- Clientului îi este interzis să transmită IP flood, în scopul încălcării rețelei destinație și/sau a calculatoarelor destinație, determinând astfel o funcționare necorespunzătoare a acestora, și de asemenea, utilizarea oricărei alte metode de supraîncărcare a sistemului informatic al destinatarului (de tipul denial of service);
- În scopul protejării atât a rețelei Vodafone, cât și a sistemului informatic al Clientului, Vodafone are dreptul să deconecteze temporar adresele de IP ale Clientului, cu notificarea prealabilă a acestuia, în cazul în care constată că Clientul este ținta unor atacuri de tip flood și denial of service, până la soluționarea acestei probleme.
- Clientului îi este interzisă utilizarea pentru propria rețea a unor alte adrese de IP decât cele care i-au fost alocate de Vodafone (IP spoof) și transmiterea de pachete TCP/IP având header-ul (antetul) contrafăcut.
- Clientului îi este interzis să utilizeze și să permită utilizarea abuzivă a rețelei Vodafone, prin transmiterea în rețea de: a. spam - poșta electronică nesolicitată de destinatari, având conținut comercial sau nu;
- mesaje despre care cunoaște că au atașat viruși, worm, cal troian sau orice altă componentă de natură să producă defecțiuni în sistemul destinatarului.
- Clientului îi este interzis să expedieze și să permită expedierea, prin intermediul rețelei Vodafone, de mesaje având antetul (header-ul) contrafăcut (anonime sau sub identitatea unui alt utilizator).
- Clientului îi este interzis să deterioreze sau să intervină, în orice mod, în rețeaua Vodafone sau să inducă bruijaje pe rețea. Aceste fapte vor fi pedepsite conform legii.
- Vodafone are dreptul să șteargă orice informație pe care Clientul a introdus-o în rețea, care poate determina funcționarea necorespunzătoare a rețelei Vodafone.
- Clientul este obligat, atunci când utilizează prin Internet servicii care presupun comunicarea cu terțe persoane sau alte servicii a căror utilizare presupune respectarea unor reguli, să se conformeze regulilor și uzanțelor internaționale menționate în site-urile accesate prin intermediul serviciilor furnizate de Vodafone.
- Clientul este obligat să colaboreze cu Vodafone pentru asigurarea securității accesului la serviciile și serverele acestuia și să informeze Vodafone despre orice acțiune de care are cunoștință și care ar putea să reprezinte un atentat la acestea.
- Clientul este obligat să permită reprezentanților Vodafone accesul la calculatorul/serverul său pentru a verifica respectarea de către Client a obligațiilor contractuale; în cazul în care Clientul nu permite accesul la locație se consideră că acesta recunoaște încălcarea condițiilor contractuale și Vodafone va întrerupe furnizarea serviciului și eventual va notifica părțile prejudiciate - la cererea autorităților care au competențe legale în domeniu.
- Vodafone își va da concursul, în limitele posibilităților tehnice și cu respectarea prevederilor legale, pentru identificarea utilizatorilor Internet ce au prejudiciat sau au încercat prejudicierea Clientului, prin penetrarea/deteriorarea sistemului informatic al acestuia.
- Răspunderea Vodafone nu va fi angajată în cazul infiltrării unui terț în sistemul informatic al Clientului; Clientul rămâne singurul responsabil de protecția sistemului său informatic contra unor astfel de infiltrări.
- Vodafone va putea cerceta orice încălcare a obligațiilor de mai sus și va putea sesiza organelor competente

săvârșirea oricărei fapte care angajează răspunderea juridică a Clientului. Vodafone va colabora cu organele competente, la cererea acestora, în limitele prevederilor legale, pentru identificarea și tragerea la răspundere a autorilor faptelor ce au avut ca rezultat producerea de prejudicii.

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

Art. 6 - Facturare și condiții comerciale

1. În cazul întârzierii unei plăți de către Client, Vodafone poate întrerupe furnizarea serviciilor, începând cu prima zi următoare scadenței fără a fi necesară notificarea prealabilă a acestuia de către Vodafone. Reconectarea se face după achitarea de către Client a tuturor sumelor datorate, inclusiv a penalităților și plata taxei de reactivare.
2. În cazul în care sunt contractate servicii de telefonie fixa, apelarea către numerele de urgență 112, va fi permisă în continuare în regim nelimitat și gratuit.
3. Este interzisă sub orice formă închirierea și/sau vânzarea către terți a serviciilor contractate. Încălcarea acestui articol de către Client, permite Vodafone să rezilieze unilateral Contractul de plin drept, total sau parțial, cu un preaviz de 15 zile, fără altă formalitate
4. Clientului îi este interzis să se conecteze la rețeaua Vodafone, dacă a fost deconectat, ca o consecință a încălcării clauzelor contractuale. Clientului nu îi este permis să instaleze echipamente de decodare pentru recepția semnalului în sistem codat. Folosirea echipamentelor de decodare neautorizate de Vodafone se pedepsește conform legii.
5. Dacă Clientul a fost deconectat din cauza constatării încălcării oricărei obligații contractuale, Vodafone va efectua reconectarea, numai la cererea scrisă a Clientului, după plata tuturor debitelor restante.
6. În cazul în care, la încetarea din orice cauză a Contractului/Serviciului, Clientul nu returnează echipamentele proprietate a Vodafone, transmise în custodie sau închiriate Clientului, în termen de maximum 30 de zile de la data încetării, Vodafone are dreptul de a percepe Clientului un tarif de nereturnare pentru fiecare echipament nerecuperat. Cuantumul acestui tarif este detaliat mai jos și nu include TVA.
 - Receiver/Mediabox TV: 48,98 EUR cu TVA / 41,16 EUR fără TVA;
 - Mediabox Vodafone TV: 81,06 EUR cu TVA / 68,12 EUR fără TVA;
 - Card digital CI+: 48,98 EUR cu TVA / 41,16 EUR fără TVA;
 - Modem Super WiFi Box: 58,68 EUR cu TVA / 49,31 EUR fără TVA;
 - Modem ED2.0/ED3.0: 20,85 EUR cu TVA / 17,52 EUR fără TVA;
 - Modem Giga WiFi Box (ED 3.1): 93,77 EUR cu TVA / 78,80 EUR fără TVA;
 - Aparatul telefonic oferit în custodie: 19,40 EUR cu TVA / 16,30 EUR fără TVA
7. În cazul în care, la încetarea din orice cauză a Contractului/Serviciului, Clientul returnează echipamentele proprietate a Vodafone, transmise în custodie sau închiriate Clientului, deteriorate sau distruse, Vodafone are dreptul de a percepe Clientului un tarif de deteriorare/distrugere echipament egal cu tariful de nereturnare aplicabil pentru echipamentul respectiv. Deteriorarea echipamentului exclude uzura cauzată de utilizarea normală, conforma cu specificațiile de utilizare ale echipamentului.

Servicii: Servicii Vodafone Fix&TV

Abonament	Adresa locatie	Nr. abonamente	Viteza download	Viteza upload	Taxa de instalare	Abonament lunar	Chirie echipament	Discount
Business Fiber Power 500 Mbps	Neamt, comuna Sabaoani, sat Sabaoani, Strada Orizontului, Nr.177	1	500 Mbps	25 Mbps	0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA	11,90 EUR cu TVA / 10,00 EUR fără TVA	0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA	

Serviciul de internet Business Fiber Power 500 Mbps are urmatorii parametri specifici: viteza maxima transfer al datelor: 500 Mbps download, respectiv 25 Mbps upload; viteza de transfer a datelor disponibila in mod normal: 300 Mbps download, respectiv 15Mbps upload, viteza minima de transfer al datelor: 20 Mbps download, respectiv 5Mbps upload;

Art. 1 - Asigurarea accesului la rețeaua Internet

- Clientul va pune la dispoziția Vodafone în momentul instalării echipamentului/server-ul/calculatorul personal cu interfață de conectare specificată în prezenta anexă.
- Pe baza adresei MAC a interfeței de conectare (exceptând port-ul serial) pusă la dispoziție de către Client, Vodafone va alocă o adresă IP unică, fixă. Pe mediul HFC alocarea adresei IP fixe se face prin cerere către serviciul de relații cu clienții.
- Vodafone are dreptul de a schimba această adresă cu o notificare prealabilă de 5 zile, respectiv de 2 zile în cazul mediului HFC sau fără notificare prealabilă în cazul în care au fost încălcate obligațiile Clientului. Corespondența biunivocă dintre adresa IP și adresa MAC conferă conexiunii o metodă de securitate maximă.
- Pentru asigurarea accesului la rețeaua Internet, Vodafone va asigura transmiterea pachetelor de date ale Clientului din și către rețeaua Internet și va asigura vizibilitatea spre Internet a adreselor atribuite Clientului.
- Prin încheierea prezentei anexe, Clientul confirmă că a fost informat asupra faptului că, după transmiterea pachetelor de date și mesajelor de poștă electronică ale Clientului în rețeaua Internet de către Vodafone, Vodafone nu mai deține controlul asupra traseului urmat de către acestea. Ca urmare, există posibilitatea ca acestea să nu sosească la destinație sau să sosească cu întârziere, precum și posibilitatea ca un anumit site să nu fie accesibil Clientului în orice moment.
- Întrucât Vodafone nu este în măsură să exercite controlul informațiilor care circulă prin rețeaua Internet, la care Clientul are acces prin serviciile prestate în temeiul prezentei anexe, Vodafone nu își asumă responsabilitatea privind:
 - recepționarea de către Client a informațiilor cu caracter ilegal sau prejudiciabile în orice alt mod pentru acesta sau pentru terțe persoane
 - prejudiciile cauzate, incluzând, dar fără a fi limitate la, pierderile de date sau la cele apărute ca urmare a utilizării datelor și informațiilor recepționate
 - realitatea, corectitudinea și claritatea oricărei informații recepționate de Client prin opțiunea proprie pe parcursul utilizării produselor furnizate de Vodafone în temeiul prezentei anexe (chiar dacă acestea au fost obținute de Client din site-uri accesate cu ajutorul unei legături create de Vodafone în interiorul propriilor sale site-uri);
 - prejudiciile suferite de Client ca urmare a accesului neautorizat al unor terțe persoane, din țară sau străinătate, în rețeaua sa de comunicații.
- La solicitarea Clientului, contra cost, echipamentul primit în custodie va dispune și de o interfață Wi-Fi, care va permite conectarea la Internet a utilizatorilor și prin intermediul transmisiei/recepției de tip radio. În situația utilizării acestei soluții tehnice de către Client, Vodafone nu va putea fi ținut răspunzător pentru neconcurența valorii lungimii de bandă privind această soluție, ca urmare a utilizării incorecte a echipamentului sau a acțiunii/inacțiunii altor elemente independente de voința Vodafone, cum ar fi, dar fără a se limita la acestea: distanța dintre echipamentul/server-ul/calculatorul personal cu interfață de conectare specificată și echipament, tipul materialelor din care sunt construite obstacolele situate între acestea, influența altor echipamente electronice care utilizează/folosesc transmisia de tip radio etc.

Art. 2 - Procedura de măsurare a vitezelor de acces la internet prin rețele fixe

Clădirea Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etajul 4, București, sectorul 2, România, T+40 (37) 202 2222, F+40 (37) 202 1449 www.vodafone.ro Registrul comerțului: J40/9852/1996, Cod de identificare fiscală RO 8971726, Capital social subscris și vărsat: 115.916.554,45 RON

Definiții:

- **Viteza promovată:** Viteza promovată de transfer a datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer a datelor nu trebuie să depășească viteza maximă de transfer a datelor.
- **Viteza maximă:** Viteza maximă de transfer a datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp
- **Viteza disponibilă în mod normal:** Viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită de 30 zile.
- **Viteza minimă:** Viteza minimă de transfer a datelor reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale condițiilor generale, după caz. În principiu, viteza reală, experimentată de Clientul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer a datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.

Condițiile în care se pot obține vitezele:

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

Cerințe minime pentru obținerea vitezei maxime: - frecvența procesorului: cel puțin tipul Intel I7 pentru PC/Apple - memoria RAM: 8 GB - unitatea de stocare: tip SSD, spațiu liber minim 10 GB - interfațade rețea: care să suporte minimum 1 Gbps - sistemul de operare:

Windows 10 (64 biti), Linux, MacOS - browser care să suporte HTML5

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

b) Cerințe minime pentru obținerea vitezei minime: - frecvența procesorului: AMD, Intel Celeron, Pentium, Motorola pentru PC/Apple

- memoria RAM: 4 GB - interfața de rețea: care sa suporte minimum 100 Mbps - sistemul de operare: Windows, Linux, MacOS

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

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

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

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

- să acceseze pagina Netograf (www.netograf.ro) și să realizeze măsurătorile direct pe pagina web sau să descarce aplicația Netograf în varianta Windows sau Mac OS;
- să creeze/dețină cont pe Netograf;
- să fie conectat pe contul Netograf în momentul realizării măsurătorilor;

d) să respecte toate condițiile descrise mai sus pentru efectuarea măsurătorilor;

e) pentru a constata diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între viteza serviciului de acces la internet experimentată și cea introdusă în contract, să efectueze măsurători conform Cerințelor de mai jos.

În vederea constatării unor diferențe importante, Clientul va efectua minimum 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin o măsurătoare va fi efectuată în intervalul orar 23:00-07:00.

Măsurătorile se vor efectua la intervale de minimum 90 de minute distanță între ele.

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

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

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

Măsurătorile se vor efectua la intervale de minimum 90 de minute distanță între ele.

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

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

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

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

Remediile se pot acorda după confirmarea de către Vodafone a validității cererii înaintate de Client, în termen de 30 de zile de la furnizarea tuturor documentelor și informațiilor arătate mai sus, la solicitarea expresă a Clientului și se calculează proporțional cu valoarea abonamentului perceput pentru furnizarea serviciului de acces la internet fix și durata pe care s-au manifestat diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate și vor fi evidențiate în factura / facturile următoare. Perioada de calcul a despagubirilor cuprinde perioada în care au fost efectuate măsurătorile. Suplimentar față de remediile arătate mai sus, în cazul în care Clientul formulează cel puțin trei cereri de remedii valide pentru diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate, într-un interval de 6 luni calendaristice, acesta are dreptul de a solicita încetarea contractului cu privire la serviciul de internet care a făcut obiectul procedurilor de măsurare și remediere, fără plata de penalități sau despăgubiri.

PROCEDURA DE GESTIONARE A TRAFICULUI ȘI EFECTELE GESTIONĂRII TRAFICULUI

Procedura de gestionare a traficului: Prin intermediul serviciului de internet, Clientul are dreptul de a accesa și distribui informații și conținut, de a utiliza aplicații și servicii compatibile cu terminalele utilizate. Prevederile de mai sus nu limitează dreptul Vodafone de a aplica măsuri rezonabile de gestionare a traficului. Acestea reprezintă o serie de proceduri tehnice întreprinse pentru a gestiona traficul în rețea și pentru a îmbunătăți experiența Clientului. Obiectivul gestionării rezonabile a traficului contribuie la o utilizare eficientă a resurselor rețelei Vodafone, precum și la o optimizare a calității globale de transmitere a datelor care să răspundă cu cerințele de calitate tehnică. Măsurile rezonabile de gestionare a traficului sunt nediscriminatorii și proporționale și nu se bazează pe considerații de ordin comercial. Orice diferențiere în aplicarea măsurilor de gestionare a traficului se bazează pe cerințe obiective de ordin tehnic (de exemplu, timpul de latență, variația întârzierii de transfer a pachetelor de date, pierderea pachetelor de date și lărgimea de bandă). Ca măsură rezonabilă, Vodafone are dreptul, de asemenea, de a aplica tehnici de compresie a datelor care reduc dimensiunea unui fișier de date fără vreo modificare a conținutului ceea ce permite o utilizare mai eficientă a resurselor limitate și este în interesul clienților (acela de a reduce volumul de date, de a spori viteza și de a îmbunătăți experiența de utilizare a conținuturilor, a aplicațiilor sau a serviciilor de date). Gestionarea rezonabilă a traficului nu implică tehnici care să monitorizeze conținutul specific al traficului de date.

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

- în vederea respectării dreptului Uniunii Europene, a legislației naționale, a hotărârilor judecătorești sau a deciziilor emise de autorităților competente;
- pentru a menține integritatea și securitatea rețelei și serviciilor Vodafone precum și ale echipamentelor terminale ale clienților (de exemplu în ceea ce privește prevenirea atacurilor cibernetice prin difuzarea de programe informatice ostile sau furtul de identitate al utilizatorilor finali prin intermediul programelor-spion (spyware);
- pentru a dimensiona corespunzător rețeaua prin utilizarea informațiilor legate de tipul de trafic la nivel de volume totale (per tip de trafic /aplicație);
- pentru a evita congestiunea iminentă a rețelei și a atenua efectele acesteia (de exemplu, pentru a asigura disponibilitatea serviciilor în cazul defecțiunilor în rețea sau în perioade cu trafic intens: sărbători legale, situații de forță majoră etc). În cazul apariției unei congestii de trafic, Vodafone aplică proceduri de remediere rapidă a defecțiunilor sau de rerutare (acțiunile pot fi realizate pe tip de trafic/aplicații) a traficului către alte noduri sau circuite ce pot prelua acest trafic suplimentar.

Efectele gestionării traficului:

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

- blocarea anumitor conținuturi, aplicații sau servicii (de exemplu, declarate ilicite, furnizate de terți neautorizați pentru a desfășura anumite activități etc.);
- scăderea vitezei de transfer a datelor în situații de congestie a rețelei;
- transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale clientului către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea.

Acord de asigurare a calității serviciului (ACS) Standard pentru serviciul HFC

Art. 1 - Condiții tehnice pentru furnizarea și instalarea serviciilor

1. Vodafone garantează că poate presta serviciul în baza licențelor de operare eliberate de către Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații.
2. Serviciile contractate se vor utiliza exclusiv în locația unde au fost instalate.
3. În cazul în care instalarea serviciilor impune efectuarea unor lucrări specifice, Clientul va achita tariful de instalare corespunzător lucrărilor efectuate.
4. În cazul în care, conform devizului comunicat de Vodafone, instalarea serviciilor impune costuri de instalare suplimentare față de costurile menționate, Clientul poate fi:
 - a. Să achite aceste costuri suplimentare, situație în care serviciile vor fi puse în funcțiune de către Vodafone conform contractului
 - b. Să refuze aceste costuri suplimentare și să notifice Vodafone cu privire la încetarea contractului pentru locația afectată de aceste costuri suplimentare, situație în care, pentru locația respectivă, contractul se consideră a fi reziliat de la data la care Vodafone va primi notificarea de la Client, fără ca vreuna din părți să poată cere despăgubiri sau alte penalități celeilalte părți. În orice situație, în cazul în care, în termen de 15 zile de la data primirii devizului de costuri suplimentare, Clientul nu achită costurile suplimentare solicitate, contractul se consideră reziliat de drept, pentru locația respectivă, fără ca vreuna dintre părți să poată cere despăgubiri celeilalte părți.
5. Clientul va asigura Vodafone condițiile optime în vederea instalării serviciilor. În caz contrar, Vodafone își rezervă dreptul de a refuza instalarea serviciilor, Clientul fiind obligat să achite toate cheltuielile prelabile instalării, avansate de către Vodafone.
6. Pentru a beneficia de serviciile contractate, Clientul este de acord ca Vodafone să construiască rețeaua și să realizeze circuitul în și pe imobil. Dreptul de a executa lucrări de instalare, bransare, verificare, întreținere, reparații, deconectare și reconectare, aparține în exclusivitate Vodafone, prin reprezentanții săi.
7. În cazul în care Clientul deține rețea proprie sau echipamente specifice necesare prestării serviciilor, Vodafone poate refuza conectarea acestora dacă apreciază că nu pot asigura condițiile tehnice pentru furnizarea serviciilor. Vodafone garantează funcționalitatea serviciilor până la punctul de intrare în rețeaua proprie a Clientului, astfel încât nu va fi ținut a fi responsabil pentru eventualele defecțiuni apărute în interiorul acesteia, pe întreaga durată de valabilitate a contractului.
8. În cazul în care instalarea serviciilor depinde de îndeplinirea unor condiții preexistente independente de voința Vodafone (cum ar fi actele sau faptele unui terț, obținerea autorizațiilor sau aprobărilor necesare, instalarea conexiunilor care depind de un terț etc), Clientul are obligația de a asigura îndeplinirea acestor condiții preexistente.
9. Vodafone are obligația să demareze instalarea serviciilor numai după asigurarea de către Client a îndeplinirii tuturor condițiilor preexistente necesare. În cazul neîndeplinirii acestor condiții, Clientul va achita toate cheltuielile prelabile instalării, avansate de către Vodafone.
10. Clientul va permite numai reprezentanților Vodafone accesul la rețea și la circuit (în și pe imobil, în locația unde se prestează serviciile) pentru conectarea/reconectarea, verificarea, întreținerea, modernizarea și remedierea defecțiunilor reclamate.
11. Vodafone garantează buna funcționare a serviciilor pentru o perioadă cel puțin egală cu durata contractului. Această garanție se anulează în situația în care defecțiunile se datorează rețelei proprii a Clientului sau intervenției acestuia ori a unei persoane neautorizate de către Vodafone, cazuri în care Clientul va suporta cheltuielile de service, conform devizului întocmit de Vodafone.
12. Punerea în funcțiune a serviciilor se va face în baza unui proces verbal de acceptanță, încheiat între Vodafone și Client.
13. Serviciile se vor considera funcționale de la data semnării de către Client a protocolului de acceptanță, facturarea serviciilor urmând a începe în termen de 24 de ore de la data semnării acceptanței de către Client.
14. În situația în care, în termen de 30 zile de la data încheierii contractului, instalarea serviciilor nu este posibilă ca urmare a neîndeplinirii condițiilor preexistente, independente de voința Vodafone, așa cum au fost ele definite în alin.(8) de mai sus, contractul se consideră a fi reziliat de drept, fără ca vreuna dintre părți să poată cere

despăgubiri celeilalte părți.

Art. 2 - Remedierea defecțiunilor tehnice

1. Reclamațiile Clientului referitoare la calitatea tehnică a serviciului se transmit prin intermediul poștei electronice (e-mail), la adresa persoanejuridice_fix_tv@vodafone.com sau telefonic la numărul 031 1000 405
2. În cazul apariției unei defecțiuni la serviciul furnizat de Vodafone, remedierea acesteia se va face gratuit, în 24 de ore de la înregistrarea reclamației Clientului (în condițiile respectării tuturor clauzelor prezentului contract).
3. Reclamațiile Clientului sunt rezolvate de către Vodafone în termenele stipulate în această anexă, în măsura în care Clientul are achitate la zi toate facturile aferente serviciilor contractate.
4. Duratele de remediere menționate se referă la situațiile în care reclamațiile sunt înregistrate la dispecerat în zile lucrătoare.
5. Pe toată durata intervenției Clientul are obligația de a asigura accesul echipei de intervenție Vodafone România la sediul propriu.
6. 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.
7. Timpul maxim de restabilire a serviciului este valabil numai în cazul defecțiunilor survenite în Serviciile și Echipamentele furnizate de Vodafone România.

Art. 3 - Eventuale disfuncționalități în asigurarea serviciilor

4. Vodafone asigură furnizarea serviciilor 24 de ore pe zi. Disponibilitatea minimă a serviciilor care folosesc mediul de transmisie HFC acceptată de Client este de 98% pentru un ciclu de facturare.
5. Disponibilitatea serviciilor asigurate de Vodafone include liniile de comunicație și echipamentele de comunicație asigurate de către Vodafone (deținute de Client în baza unui contract de închiriere, acord de amplasare, vândute Clientului de către Vodafone), fără a include liniile de comunicație și echipamentele furnizate de terți Beneficiarului pentru accesul la servicii.
 - a. Se consideră întrerupere a furnizării serviciului orice întrerupere neanunțată cu o durată mai mare de 10 minute. Nu se vor lua în calcul: a. întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/înlocuire a rețelei și echipamentelor. Vodafone va urmări ca ele să fie efectuate în intervalul orar 23:00- 6:00 A.M.
 - b. întreruperi datorate culpei Clientului sau a unor terți pentru care Vodafone nu este ținut să răspundă.
 - c. întreruperile datorate forței majore, așa cum este definită în Contract.
6. Durata întreruperii se contorizează din momentul anunțării telefonice de către Client (moment în care Vodafone va acorda sesizării un număr de înregistrare, menționând și ora exactă a primirii acesteia) până la momentul rezolvării ei de către Vodafone.
7. Durata întreruperii se stabilește exclusiv pe baza măsurărilor efectuate de Vodafone Romania.
8. Despăgubirile se acordă doar la cererea clientului, printr-o cerere catre Vodafone Romania.
9. Reducerea acordată de Vodafone este cel mult egală cu tarifele corespunzătoare perioadei de facturare.
10. Vodafone va evidenția eventuala reducere acordată pentru întreruperile din perioada de facturare anterioară în următoarea factură comunicată Clientului.
11. Dacă echipamentele necesare Clientului pentru realizarea conexiunii sale de comunicații au fost puse la dispoziția acestuia de către Vodafone la locația Clientului, Clientul are obligația de a plăti tarifele produselor contractate și pentru perioadele în care furnizarea serviciilor de comunicații nu a fost posibilă datorită defectării sau deteriorării acestor echipamente din culpa Clientului/reprezentanților săi.
12. Clientul are dreptul să apeleze la serviciile reprezentanților Vodafone atunci când întâmpină dificultăți în folosirea serviciilor oferite prin mediul de transmisie HFC. În cazul în care Clientul solicită, reprezentanții Vodafone se vor deplasa la locația Clientului în maxim 24 de ore, dacă solicitarea a fost înregistrată într-o zi lucrătoare.
13. În cazul în care este necesară o deplasare a reprezentanților Vodafone la locația Clientului, iar aceștia constată că deplasarea nu era necesară, sau că disfuncționalitatea se datora echipamentelor sau rețelei proprii a Clientului, această deplasare va fi facturată de către Vodafone la tarifele de la dată intervenției.

14. Tehnicienii Vodafone vor efectua la locația Clientului numai operațiunile strict necesare pentru repunerea în funcțiune a serviciilor reclamate, fără a efectua devirusări, reinstalare de sisteme de operare, operațiuni care țin de rețeaua locală a clientului sau a echipamentelor sale personale, etc.

Art. 4 - Disponibilitatea serviciilor și despăgubiri

1. Formula de calcul a disponibilității lunare:

$$\text{Disponibilitate serviciu} = \frac{(24 \text{ ore} * \text{numar zile luna}) - \text{Timp total nefunctionare}}{24 \text{ ore} * \text{numar zile luna}} * 100$$

Disponibilitate serviciu = timpul de functionare al serviciului in cadrul unui ciclu de facturare

Timp total nefunctionare = suma timpilor de defectiune conform tichetelor de defectiune. Exclde timpii de nefunctionare datorati situatiilor descrise in prezenta anexa

2. Condiții de excludere de la calculul de disponibilitate:

- a. Cazurile de excludere prevăzute la Articolul Raspunderea Clientului și Articolul Forța Majoră din Termeni și Condiții Generale (TCG);
- b. 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;
- c. Acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale persoanelor autorizate de Client să utilizeze Serviciul;
- d. Defecțiunile apărute în funcționarea Serviciului datorate acțiunilor unor terțe părți care duc la afectarea infrastructurii de comunicații oferite Clientului;
- e. Lipsa alimentării cu energie electrică a echipamentelor instalate în locația clientului care livrează serviciul/serviciile prestat/prestate de Vodafone Romania conform prezentei anexe;
- f. Intervale de indisponibilitate a Serviciului mai mici de 10 minute, cu condiția ca aceste întreruperi să nu se repete pe durata unei ore;
- g. Timpii de nefuncționare generați de acțiuni efectuate de Vodafone România cu acordul prealabil al Clientului;
- h. Lucrările efectuate pentru întreținerea și mentenanța rețelei efectuate de Vodafone Romania;
- i. Deconectări accidentale sau programate ale alimentării cu energie electrică, în oricare punct al rețelei Vodafone;
- j. Întreruperea temporară a semnalului, cauzată de lucrările efectuate de furnizorii naționali sau locali de utilități și servicii publice;
- k. Perturbațiile datorate interferențelor radioelectrice determinate de bruijaele electrice exterioare;
- l. Condiții meteorologice nefavorabile (ploi și ninsori abundente, vânturi puternice, fulgere, etc.), care determină perturbații în propagarea semnalelor sau chiar întreruperea transmisiei acestora;
- m. Recepția necorespunzătoare a semnalelor, datorată rețelei proprii, performanțelor inferioare a receptorului/receptoarelor Clientului sau defectării/ deteriorării lui/lor. În cazul în care Clientul are rețea proprie, semnalul se măsoară la punctul de branșament;
- n. Distrugerea voluntară sau accidentală a unor componente, modificarea configurației și componenței circuitului individual de cablu coaxial și a rețelei de către Client;
- o. Deranjamentele datorate distribuției neautorizate, efectuate de Client sau de terți, a semnalului Vodafone;

3. Despăgubiri

- a. Despăgubirile se acordă lunar, numai ca reduceri din factura lunii următoare și nu se transferă de la o lună la alta.
- b. Nu se vor acorda despăgubiri pentru Defecțiuni reclamate mai târziu de 72 de ore de la producerea acestora.
- c. 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.
- d. Despăgubirile, chiar cumulate, nu vor depăși 100% din totalul taxelor lunare ale serviciilor, corespunzătoare serviciilor afectate, plătitabile de Client pe baza facturii lunare.

Tehnologie	Disponibilitate	Despăgubiri pentru disponibilitatea sub valorile contractuale(X%)
------------	-----------------	---

HFC	98%	<p>a) 2,5% din suma taxelor lunare de abonament ale serviciilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $X < 1\%$</p> <p>b) 5% din suma taxelor lunare de abonament ale serviciilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $1\% \leq x < 3\%$</p> <p>c) 10% din suma taxelor lunare de abonament ale serviciilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $3\% \leq x < 5\%$</p> <p>d) 20% din suma taxelor lunare de abonament ale serviciilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă serviciul nu a fost disponibil 2 zile lucrătoare</p> <p>e) 50% din suma taxelor lunare de abonament ale serviciilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $x > 9\%$</p>
-----	-----	---

Art. 5 - Obligațiile Clientului

- Clientului îi este interzis să încerce să acceseze servicii, informații, site-uri, sisteme sau rețele informatice pe care nu are dreptul să le acceseze, precum și să încerce să identifice vulnerabilitățile unui astfel de sistem, rețea sau serviciu.
- Clientul este obligat să nu prejudicieze și să nu încerce, utilizând serviciul, prejudicierea Vodafone sau a unor terțe persoane, prin deteriorarea sistemului informatic al acestora.
- Clientului îi este interzis să transmită IP flood, în scopul încălcării rețelei destinație și/sau a calculatoarelor destinație, determinând astfel o funcționare necorespunzătoare a acestora, și de asemenea, utilizarea oricărei alte metode de supraîncărcare a sistemului informatic al destinatarului (de tipul denial of service);
- În scopul protejării atât a rețelei Vodafone, cât și a sistemului informatic al Clientului, Vodafone are dreptul să deconecteze temporar adresele de IP ale Clientului, cu notificarea prealabilă a acestuia, în cazul în care constată că Clientul este ținta unor atacuri de tip flood și denial of service, până la soluționarea acestei probleme.
- Clientului îi este interzisă utilizarea pentru propria rețea a unor alte adrese de IP decât cele care i-au fost alocate de Vodafone (IP spoof) și transmiterea de pachete TCP/IP având header-ul (antetul) contrafăcut.
- Clientului îi este interzis să utilizeze și să permită utilizarea abuzivă a rețelei Vodafone, prin transmiterea în rețea de: a. spam - poșta electronică nesolicitată de destinatari, având conținut comercial sau nu;
- mesaje despre care cunoaște că au atașat viruși, worm, cal troian sau orice altă componentă de natură să producă defecțiuni în sistemul destinatarului.
- Clientului îi este interzis să expedieze și să permită expedierea, prin intermediul rețelei Vodafone, de mesaje având antetul (header-ul) contrafăcut (anonime sau sub identitatea unui alt utilizator).
- Clientului îi este interzis să deterioreze sau să intervină, în orice mod, în rețeaua Vodafone sau să inducă bruiaje pe rețea. Aceste fapte vor fi pedepsite conform legii.
- Vodafone are dreptul să șteargă orice informație pe care Clientul a introdus-o în rețea, care poate determina funcționarea necorespunzătoare a rețelei Vodafone.
- Clientul este obligat, atunci când utilizează prin Internet servicii care presupun comunicarea cu terțe persoane sau alte servicii a căror utilizare presupune respectarea unor reguli, să se conformeze regulilor și uzanțelor internaționale menționate în site-urile accesate prin intermediul serviciilor furnizate de Vodafone.
- Clientul este obligat să colaboreze cu Vodafone pentru asigurarea securității accesului la serviciile și serverele acestuia și să informeze Vodafone despre orice acțiune de care are cunoștință și care ar putea să reprezinte un atentat la acestea.
- Clientul este obligat să permită reprezentanților Vodafone accesul la calculatorul/serverul său pentru a verifica respectarea de către Client a obligațiilor contractuale; în cazul în care Clientul nu permite accesul la locație se consideră că acesta recunoaște încălcarea condițiilor contractuale și Vodafone va întrerupe furnizarea serviciului și eventual va notifica părțile prejudiciate - la cererea autorităților care au competențe legale în domeniu.
- Vodafone își va da concursul, în limitele posibilităților tehnice și cu respectarea prevederilor legale, pentru identificarea utilizatorilor Internet ce au prejudiciat sau au încercat prejudicierea Clientului, prin penetrarea/deteriorarea sistemului informatic al acestuia.
- Răspunderea Vodafone nu va fi angajată în cazul infiltrării unui terț în sistemul informatic al Clientului; Clientul rămâne singurul responsabil de protecția sistemului său informatic contra unor astfel de infiltrări.
- Vodafone va putea cerceta orice încălcare a obligațiilor de mai sus și va putea sesiza organelor competente

săvârșirea oricărei fapte care angajează răspunderea juridică a Clientului. Vodafone va colabora cu organele competente, la cererea acestora, în limitele prevederilor legale, pentru identificarea și tragerea la răspundere a autorilor faptelor ce au avut ca rezultat producerea de prejudicii.

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

Art. 6 - Facturare și condiții comerciale

1. În cazul întârzierii unei plăți de către Client, Vodafone poate întrerupe furnizarea serviciilor, începând cu prima zi următoare scadenței fără a fi necesară notificarea prealabilă a acestuia de către Vodafone. Reconectarea se face după achitarea de către Client a tuturor sumelor datorate, inclusiv a penalităților și plata taxei de reactivare.
2. În cazul în care sunt contractate servicii de telefonie fixa, apelarea către numerele de urgență 112, va fi permisă în continuare în regim nelimitat și gratuit.
3. Este interzisă sub orice formă închirierea și/sau vânzarea către terți a serviciilor contractate. Încălcarea acestui articol de către Client, permite Vodafone să rezilieze unilateral Contractul de plin drept, total sau parțial, cu un preaviz de 15 zile, fără altă formalitate
4. Clientului îi este interzis să se conecteze la rețeaua Vodafone, dacă a fost deconectat, ca o consecință a încălcării clauzelor contractuale. Clientului nu îi este permis să instaleze echipamente de decodare pentru recepția semnalului în sistem codat. Folosirea echipamentelor de decodare neautorizate de Vodafone se pedepsește conform legii.
5. Dacă Clientul a fost deconectat din cauza constatării încălcării oricărei obligații contractuale, Vodafone va efectua reconectarea, numai la cererea scrisă a Clientului, după plata tuturor debitelor restante.
6. În cazul în care, la încetarea din orice cauză a Contractului/Serviciului, Clientul nu returnează echipamentele proprietate a Vodafone, transmise în custodie sau închiriate Clientului, în termen de maximum 30 de zile de la data încetării, Vodafone are dreptul de a percepe Clientului un tarif de nereturnare pentru fiecare echipament nerecuperat. Cuantumul acestui tarif este detaliat mai jos și nu include TVA.
 - Receiver/Mediabox TV: 48,98 EUR cu TVA / 41,16 EUR fără TVA;
 - Mediabox Vodafone TV: 81,06 EUR cu TVA / 68,12 EUR fără TVA;
 - Card digital CI+: 48,98 EUR cu TVA / 41,16 EUR fără TVA;
 - Modem Super WiFi Box: 58,68 EUR cu TVA / 49,31 EUR fără TVA;
 - Modem ED2.0/ED3.0: 20,85 EUR cu TVA / 17,52 EUR fără TVA;
 - Modem Giga WiFi Box (ED 3.1): 93,77 EUR cu TVA / 78,80 EUR fără TVA;
 - Aparatul telefonic oferit în custodie: 19,40 EUR cu TVA / 16,30 EUR fără TVA
7. În cazul în care, la încetarea din orice cauză a Contractului/Serviciului, Clientul returnează echipamentele proprietate a Vodafone, transmise în custodie sau închiriate Clientului, deteriorate sau distruse, Vodafone are dreptul de a percepe Clientului un tarif de deteriorare/distrugere echipament egal cu tariful de nereturnare aplicabil pentru echipamentul respectiv. Deteriorarea echipamentului exclude uzura cauzată de utilizarea normală, conforma cu specificațiile de utilizare ale echipamentului.

Servicii: Date fixe

Nr.	Abonament	Numar locatii	Locatie	Latime de banda garantata si disponibila in mod normal - CIR	Latime de banda maxima si promovata - MIR	Taxa initiala de instalare/configurare	Abonament lunar	Tip SLA
1	Internet Standard	1	Neamt, comuna Sabaoani, sat Sabaoani, Strada Orizontului, Nr.56	500 Mbps	1000 Mbps	0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA	119,00 EUR cu TVA / 100,00 EUR fără TVA	Standard

Definitii

CIR (committed information rate) - rata de transfer garantata si disponibila in mod normal	Latimea de banda (viteza de transfer) garantata si disponibila in mod normal reprezinta viteza de acces sau latimea de banda dedicata a portului de internet garantata in propria retea si pana in punctele de interconectare cu ceilalti operatori, viteza pe care utilizatorul o poate experimenta in cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioada de 30 zile
MIR (maximum information rate) - rata de transfer maxima	Latimea de banda (viteza de transfer) maxima, reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de 30 zile. Este totodata si latimea de banda promovata comercial
Viteza minima de transfer al datelor	Latimea de banda (viteza de transfer) minima, reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in accesarea serviciului, cu exceptia cazurilor de intrerupere a serviciului. Viteza minima de transfer al datelor este: 1. Pentru oferte de tipul CIR MIR, este egala cu CIR 2. Pentru oferte de tipul CIR = MIR, este egala cu 90% CIR/MIR

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.

Observatii:

- Vodafone se obliga sa studieze cererea clientului privind instalarea si sa propuna acestuia o modalitate prin care instalarea se poate realiza. In situatiile in care nu exista solutii tehnice de instalare si/sau nu se poate realiza instalarea serviciului, dupa evaluarea tuturor posibilitatilor de implementare, Clientul intelege si este de acord ca pentru serviciul care nu s-a putut instala Contractul inceteaza de plin drept la simpla declaratie a oricareia dintre Părți, fara a plati despagubiri Clientului si fara a percepe Clientului plata taxelor de reziliere.
- In cazul in care, după elaborarea documentatiei tehnice, echipamentele contractate de catre Client nu pot fi instalate si activate din lipsa conectivității, Părțile sunt de acord să aplice o altă soluție care sa asigure conectivitatea necesară Clientului, sau să modifice Anexa de pret prin eliminarea din lista de echipamente a produselor care nu se pot activa. Aplicarea unei alte soluții nu constituie cauza de reziliere a Contractului. Dacă nu există o soluție tehnică de furnizare a serviciilor către Client, atunci, pentru serviciul care nu a putut fi instalat, Contractul încetează de plin drept la simpla declarație a oricareia dintre Părți ,fara a plati despagubiri Clientului si fara a percepe Clientului plata taxelor de reziliere.
- Tariful de reamplasare pentru serviciile contractate va fi stabilit și comunicat de către Vodafone în urma unei

analize. Contravaloarea tarifului de reamplasare se poate plăti astfel, la alegerea Clientului:

a). fie integral, la momentul finalizării reamplasării serviciului/serviciilor;

b). fie eșalonat, până la expirarea duratei minime contractuale;

c). fără majorarea abonamentului lunar, însă cu prelungirea de drept a duratei minime contractuale cu încă 24 luni de la momentul expirării duratei minime contractuale inițiale. Opțiunea este valabilă doar în cazul în care serviciile sunt active în rețea de cel puțin 12 luni și costul relocării este mai mic decât valoarea abonamentului lunar pentru următoarele 24 de luni.

4. În cazul în care în cadrul duratei minime contractuale Clientul dorește reamplasarea serviciilor de date fixe, acesta trebuie să trimită o solicitare în scris către Vodafone România cu cel puțin 15 zile înainte de data la care se dorește reamplasarea serviciilor. Pentru mai mult de o solicitare de reamplasare pe an contractual a serviciului de date fixe se va face o evaluare de către Vodafone în urma solicitării clientului. Reamplasarea va fi realizată doar de către Vodafone România sau partenerii săi autorizați și se va efectua contra-cost. Termenul în care se face reamplasarea variază în funcție de soluția tehnică și implicațiile acesteia (șapaturi, acorduri de obținut de către client). Instalarea la noua locație (reamplasarea) se face numai în baza acordului de instalare obținut de către client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistența unei soluții tehnice prin care să se poată oferi serviciul la noua locație duce automat la anularea cererii de reamplasare. Obligatia Vodafone pentru reamplasare este o obligație de diligență și nu una de rezultat, Vodafone obligându-se să studieze cererea clientului privind reamplasarea și de a propune acestuia o modalitate prin care se poate realiza reamplasarea. În situațiile în care nu există soluții tehnice de reamplasare și/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul înțelege și este de acord că termenii și condițiile contractului/actului semnat anterior formulării cererii de reamplasare, rămân în vigoare până la finalul duratei minime contractuale, obligațiile Clientului privind executarea contractului, plata taxelor aferente (lunare sau de reziliere) rămânând în vigoare.
5. Pentru solicitările de activări ulterioare prețurile pot varia în funcție de locație și de soluția tehnică.
6. Taxa modificare parametri serviciu: 23,80 EUR cu TVA / 20,00 EUR fără TVA
7. În cazul în care Clientul solicită modificarea ofertei inițiale cu o ofertă din aceeași categorie, dar de valoare inferioară, pentru fiecare modificare a ofertei de date fixe făcută de la activarea serviciului până la expirarea duratei minime contractuale, Clientul va plăti o taxă cu titlu de penalitate egală cu diferența dintre valoarea abonamentului de servicii ales și valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, pentru întreaga perioadă obligatorie rămasă.
8. Clientul are dreptul să denunțe unilateral acest Contract, în orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone România. În cazul denunțării contractului înainte 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 178,50 EUR cu TVA / 150,00 EUR fără TVA pentru fiecare locație / 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 rămase 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.
9. Clientul se obligă:
 - să se asigure că locul unde se vor instala Echipamentele din prezentul contract este pregătit pentru instalarea și configurarea serviciilor Vodafone conform cu condițiile normale de folosire. Nerespectarea acestor condiții normale de folosire, nu pot fi imputate Vodafone și nu pot duce la întârzierea lucrărilor de instalare cu mai mult de o săptămână de la data stabilită de comun acord de către părți. În cazul în care locul unde urmează să se instaleze Echipamentele nu este pregătit pentru instalarea și configurarea serviciilor Vodafone în conformitate cu condițiile normale de folosire, clientul se obligă să facă recepția Echipamentelor în baza unui proces verbal de primire-predare. Ulterior, la o dată stabilită de comun acord de către părți, Vodafone România va face configurarea Echipamentelor livrate și menționate la Anexa 1, contra unei sume deja achitate de către client pe baza facturii de servicii emise lunar de către Vodafone

Romania.

- 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 schimbari, adaugiri sau imbunatatiri echipamentelor. Nu este permisa indepartarea/modificarea/inlocuirea nici unei piese componente a Echipamentelor amplasate. Clientul va lua toate masurile necesare pentru a impiedica interventia oricarei persoane neautorizate de catre Vodafone la Echipamente si va solicita de indata prezenta reprezentantilor Vodafone, de fiecare data cand va considera ca o astfel de interventie este necesara.
 - sa nu instraineze Echipamentul;
 - sa nu deterioreze Echipamentul sau sa faciliteze deteriorarea lor;
 - sa vegheze la buna si normala functionare a Echipamentelor;
 - In momentul incetarii prezentului contract, din orice motiv, Clientul va restitui Echipamentele in starea in care le-a primit si va permite reprezentantilor Vodafone sa ridice Echipamentele de la sediul sau in termen de maxim 48 de ore de la primirea solicitarii Vodafone in acest sens;
 - 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 egale cu valoarea de achiziție a echipamentelor respective de către Vodafone.
10. Vodafone Romania raspunde potrivit obligatiilor care ii revin pentru viciile ascunse ale echipamentului, conform certificatului de garantie.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. Tarifele sunt exprimate în EUR cu TVA și EUR fără TVA.

Anexa SLA INTERNET STANDARD
Acord de asigurare a calității serviciului (ACS) INTERNET

1. Generalități și definiții:

1.1. Anexa SLA STANDARD este valabilă pe întreaga durată a furnizării serviciului. Serviciul este furnizat 24/7/365 cu excepția perioadelor de întreținere planificată, care sunt notificate de către Vodafone România conform prezentei Anexa.

1.2. Vodafone România va furniza Serviciul, începând cu data semnării fișei de acceptanță, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an, conform SLA-ului convenit, cu excepția perioadelor planificate de întrerupere pentru întreținere. Întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/inlocuire a rețelei și echipamentelor sunt planificate de către Vodafone, acestea urmând a fi efectuate în intervalul orar 23:00 - 06:00.

1.3. Vodafone România va asigura întreținerea Serviciului în vederea exploatării normale a acestuia prin serviciile de intervenție și asistență tehnică incluzând, dar fără a se limita la remedierea tuturor defecțiunilor, avariilor și condițiilor anormale apărute

1.4. Vodafone România poate monitoriza parametrii Serviciului contractat prin soluția de monitorizare proactivă. Defecțiunile vor fi detectate, comunicate clientului și echipelor de suport pentru izolare și rezolvare. Vodafone România va remedia situațiile de indisponibilitate a Serviciului

1.5. Administrarea incidentelor presupune urmărirea parametrilor cuprinși în Acordul de Asigurare a Calității Serviciului. Acest lucru se face prin administrarea și coordonarea acțiunilor corective și de întreținere preventivă precum și prin administrarea stocurilor cu echipamente de rezervă

1.6. Definiții:

IP	Internet Protocol
Disponibilitatea serviciului	<p>Formula de calcul a disponibilității lunare este :</p> $\text{Disponibilitate_port} = \frac{(24_ore * nr_zile_luna) - \text{Timp_total_nefunctionare}}{24_ore * nr_zile_luna} * 100$ <p>unde:</p> <p>Disponibilitate_port = disponibilitatea portului în cazul serviciilor IP</p> <p>Timp_total_nefunctionare = suma timpilor de Defecțiune conform Tichetelor de defecțiune.</p> <p>El exclude timpii de nefuncționare datorăți situațiilor descrise în prezenta anexă</p>
Lățimea de bandă garantată și disponibilă în mod normal	Lățimea de bandă dedicată a portului de acces, garatată în propria rețea și până în punctele de interconectare cu ceilalți operatori, viteza pe care utilizatorul o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de 30 zile
Lățimea de bandă maximă	Latimea de bandă maxima (viteza de transfer a datelor maximă), reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de 30 zile
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.
Acces	Circuit dedicat ce conectează Locația Clientului la rețeaua Vodafone IP/MPLS
Rețeaua Vodafone IP/MPLS	Infrastructura de comunicații aflată în proprietatea Vodafone România utilizată
Perioadă de măsurare	Perioada pentru care sunt specificați 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).

Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone	Sistemul utilizat de Vodafone România pentru a monitoriza și raporta calitatea serviciului oferit către Client.
Program de Asistență Tehnică	Program de asistență tehnică standard este de 24 de ore, 7 zile pe săptămână
Tichet	Înregistrare oficială a reclamațiilor clienților în cadrul Vodafone România
Timp de restabilire a serviciului	Timpul dintre luarea în evidență a unei Defecțiuni reclamate de Client și remedierea acesteia.
Timp de nefuncționare a serviciului	Timpul de nefuncționare începe din momentul în care Vodafone ia în evidență sesizarea Clientului cu privire la o Defecțiune și încetează în momentul în care serviciul este complet restaurat și Vodafone a anunțat Clientul în consecință (prin telefon, e-mail sau fax), în cadrul Programului de asistență tehnică. 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.
POP	Reprezintă locația geografică unde Vodafone România este prezent pentru a furniza Servicii
Locație	Reprezintă locația geografică unde Vodafone România se angajează să furnizeze Servicii

1.7. Parametrii tipici pentru Serviciului Internet STANDARD sunt următorii: lățimea (viteza) de bandă, întârzierea pachetelor, pierderile de pachete, disponibilitatea și timpul de restabilire a serviciului. Toți parametrii specificați excluzând lățimea de bandă, vor fi măsurați de către platformele de management ale Vodafone România în condițiile de încărcare a legăturilor de acces de maxim 70%. Pentru situația în care router-ul client nu este în administrarea Vodafone, toți parametrii se vor măsura numai în condițiile în care router-ul Client este accesibil.

Parametrii colectați sunt :

- încărcarea legăturii de acces (lățimea de bandă efectiv utilizată);
- întârzierea pachetelor
- disponibilitatea Serviciului;
- pierderile de pachete (numai la momentul instalării și la sesizarea unei probleme de către client);

Observație : Lățimea de bandă nu este un parametru colectat regulat de către platformele de management ale Vodafone România , ci se măsoară numai la momentul instalării și în momentul sesizării unor situații de disfuncționalitate raportate de către client.

2. Valori garantate și despăgubiri

Parametru de calitate	Fibră optică sau microunde	HSPA sau LTE	Despăgubiri
Disponibilitate serviciu	99.3%	99.3%	Disponibilitatea lunara este sub valorile garantate (%), unde x = este disponibilitatea garantată - disponibilitatea calculată: a) 2,5% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $X\%$ b) 5% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $1\% x\%$ c) 10% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $3\% x\%$ d) 20% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor afectate dacă Serviciul nu a fost disponibil 2 zile lucrătoare e) 50% din suma taxelor lunare de abonament pentru porturile afectate, dacă $x > 9\%$
Lățimea de bandă	Lățimea de bandă garantată și disponibilă în mod normal		Dacă banda a fost măsurată conform condițiilor și a procedurii de măsurare descrise în prezenta anexă și este sub valorile garantate(%), unde y = banda garantată - banda măsurată : a) 1% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile, dacă 1% y 10% din banda garantată b) 5% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile , dacă 10% y 20% din banda garantată c) 10% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile , dacă 20% y 30% din banda garantată d) 20% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile, dacă 30 y > 50% din banda garantată e) Dacă y > 50% se consideră serviciu indisponibil și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate; reducerile anterioare pentru parametrul bandă garantată nu se mai acordă
	Lățimea de bandă maximă		a) 1% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile, dacă banda a fost măsurată conform condițiilor și a procedurii de măsurare descrise în prezenta anexă
Întârzierea pachetelor	50 ms	100ms LTE 200ms HSPA	a) Dacă întârzierea măsurată în condițiile specificate în prezenta anexă este mai mare decât valorile garantate, 2% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea. b) Dacă întârzierea măsurată în condițiile specificate în prezenta anexă este mai mare de 1000 ms pentru o perioadă de cel puțin o oră, se consideră <u>indisponibilitate a Serviciului</u> și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate; reducerea de 2% specificată anterior nu se mai acordă.
Pierderi de pachete	1%	2%	a) Pentru pierderi de pachete mai mari de 1% pentru IP măsurate conform prezentei anexe, 2% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea b) Pentru Pierderi de pachete mai mari de 5% , măsurate conform prezentei anexe, se consideră <u>indisponibilitatea serviciului</u> și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate; reducerea de 2% specificată anterior nu se mai acordă.
Timp de restabilire	24h	24h	a) Peste 24 ore, dar mai puțin de 36 ore, 2.5% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea; <u>se cumulează cu reducerile de Disponibilitate</u> b) Pentru fiecare oră de nefuncționare, peste limita de 36 ore, 0.5% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea; <u>se cumulează cu reducerile de Disponibilitate</u>

3. Condiții de acordare și excluderi

Clădirea Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etajul 4, București, sectorul 2, România, T+40 (37) 202 2222, F+40 (37) 202 1449 www.vodafone.ro Registrul comerțului: J40/9852/1996, Cod de identificare fiscală RO 8971726, Capital social subscris și vărsat: 115.916.554,45 RON

- a) Vodafone garantează parametrii de calitate ai serviciului descriși în prezenta anexă în condițiile în care routerul/echipamentul care furnizează serviciul în locația clientului este proprietatea Vodafone și administrat de către Vodafone sau în condițiile în care clientul deține propriul router/ehipament și permite Vodafone monitorizarea acestuia, astfel încât serviciile furnizate de Vodafone să poată fi măsurate și administrate corespunzător
- b) Despăgubirile pentru nerealizarea parametrilor de calitate stabiliți în prezenta Anexă se vor acorda prin raportate la taxa lunară de abonament și durata neconformității conform negocierilor dintre Părți, astfel cum se menționează la pct. 2 din această Anexă.
- c) Despăgubirile se acordă la cererea clientului:
- exclusiv pe baza măsurărilor efectuate de Vodafone România, în cazul parametrilor de calitate, mai puțin lățimea de bandă (viteza)
 - în baza măsurărilor realizate de Client, raportate și documentate conform procedurii stabilite la pct. 5.3 din această Anexă, pentru lățimea de bandă (viteza)
- d) Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data efectuării testelor și se vor acorda după confirmarea de către Vodafone a situației semnalate de Client, fiind evidențiate în factura / facturile următoare
- e) Despăgubirile se acordă lunar, numai ca reduceri din factura lunii următoare și nu se transferă de la o lună la alta.
- f) 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.
- g) Nu se vor acorda despăgubiri pentru Defecțiuni reclamate mai târziu de 72 de ore de la producerea acestora, cu excepția pentru parametrul lățime de bandă
- h) 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.
- i) Despăgubirile, chiar cumulate, nu vor depăși 100% din totalul taxelor lunare de abonament la Serviciu, corespunzătoare porturilor afectate, plătibile de Client pe baza facturii lunare.
- j) 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.1 de mai sus).

4. Condiții de garantare

Măsurătorile legate de parametrii garantați nu se vor lua în considerație în următoarele situații:

- Cazurile de excludere prevăzute la Articolul Răspunderea contractuală și Articolul Forța Majoră din Termeni și 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;
- Defecțiunile apărute în funcționarea Serviciului datorate acțiunilor unor terțe părți care duc la afectarea infrastructurii de comunicații oferite Clientului
- Lipsa alimentării cu energie electrică a echipamentelor instalate în locația clientului și care livrează serviciul prestat de Vodafone conform prezentei anexe
- Intervale de indisponibilitate a Serviciului mai mici de 10 minute, cu condiția ca aceste întreruperi să nu se repete pe durata unei ore;
- Încărcarea cu trafic a legăturii de date pentru portul respectiv cu un procent mai mare de 70% din lățimea de bandă contractată pentru parametrii de întârziere a pachetelor și pierdere a pachetelor
- Încărcarea cu trafic a legăturii de date pentru portul respectiv cu un procent mai mic de 99% din lățimea de bandă contractată pentru parametrul lățime de bandă
- Timpii de nefuncționare generați de acțiuni efectuate de Vodafone România cu acordul prealabil al Clientului.

5. Modalitatea de măsurare

5.1. Generalități

Clădirea Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etajul 4, București, sectorul 2, România, T+40 (37) 202 2222, F+40 (37) 202 1449 www.vodafone.ro Registrul comerțului: J40/9852/1996, Cod de identificare fiscală RO 8971726, Capital social subscris și vărsat: 115.916.554,45 RON

Măsurarea performanței reale a serviciului de acces la internet se va realiza de către client ținând cont de factori obiectivi, incluzând dar fără a se limita la:

- pachetul de acces la internet ales de client: oferta comercială
- echipamentul utilizat de client pentru efectuarea măsurătorii, sistemul de operare al acestuia, încărcarea procesorului acestuia, spațiul de pe hard disk, memoria RAM, modalitatea de conectare la routerul Vodafone (ex. viteza maximă estimată este cu atât mai mare cu cât terminalul utilizat este mai avansat d.p.v. tehnologic și beneficiază de ultimele actualizări de software disponibile; viteza maximă atinsă este posibilă doar la conectarea prin cablu) , numărul de aplicații care rulează pe mașina care este conectată la internet, tipul de browser, serverul la care se face referire

5.2. Disponibilitatea

Disponibilitatea Serviciului se aplică asupra porturilor de acces specificate în 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 și utilizând formulele de calcul de la capitolul 1 al prezentei anexe.

5.3. Lățimea de bandă

- Lățimea de bandă se va măsura, atât de Vodafone cât și de către Client, de pe un calculator conectat prin cablu direct la portul de acces, cu rețeaua LAN a clientului decuplată, în condițiile de încărcare a legăturilor de acces la 100%, prin eșantionare la intervale regulate pentru o perioadă sau perioade de timp
- Măsurarea vitezei de către Vodafone România se efectuează prin testul ftp cu un server dedicat testării calității serviciilor de date furnizate. Serverul ftp se află instalat într-o locație Vodafone RO din București. Verificarea vitezei de download se efectuează descărcând unul din fișierele disponibile pentru test și ținând cont și de viteza conexiunii. Verificarea vitezei de upload se efectuează transferând fișierul descărcat anterior înapoi pe serverul de test. Testele de serviciu vor fi efectuate folosind calculatorul reprezentantului Vodafone România, având setate IP alocate pentru locația de client
- Măsurarea vitezei de către client se va realiza utilizând mecanismul de monitorizare certificat de autoritatea națională de reglementare (ANCOM), disponibil pe www.netograf.ro. Condițiile pe care Clientul trebuie să le respecte în mod cumulativ pentru a realiza procedura de măsurare sunt următoarele :

a) hardware: calculator conectat prin cablu direct la portul de acces, cu rețeaua LAN a clientului decuplată, având procesor 2Ghz sau mai mare pentru PC/Laptop și PowerPC G4 sau mai mare pentru Apple Macintosh, cu nivel de utilizare în timpul testelor sub 30%; unitate stocare tip SSD; placă de rețea Gigabit; memorie RAM 3 GB sau mai mare; cablu UTP CAT5E sau CAT6 pentru viteze mai mari de 100 Mbps; Wi-Fi oprit pe routerul de acces

b) software : sistem de operare Windows 7 (sau mai nou), Linux, MacOS, antivirus /antimalware, browsere (IE, Edge, Chrome, Firefox, Safari), toate fiind actualizate la momentul testării; rularea altor software-uri decât cel prin care se face testarea să fie oprită în momentul testării

c) pentru măsurarea vitezei garantate și disponibile în mod normal: Clientul va efectua pe serverul netograf.ro minim 6 teste pe zi pe timp de cel puțin 3 zile, cu cel puțin 2 dintre teste în fiecare dintre următoarele intervale orare: 08:00 - 18: 00, 18:00 - 08:00. Despăgubirile se acordă dacă pentru cel puțin 10 din teste rezultatele arată că viteza măsurată este mai mică decât viteza garantată și disponibilă în mod normal conform contractului

d) pentru măsurarea vitezei maxime: Clientul va efectua pe serverul netograf.ro minim 6 teste pe zi, timp de 30 de zile, cu cel puțin 2 dintre teste în fiecare dintre următoarele intervale orare: 08:00 - 18: 00, 18:00 - 08:00.

Despăgubirile se acordă dacă pentru toate testele, rezultatele au indicat viteze mai mici decât viteza maximă menționată în contract

5.4. Întârzierea pachetelor

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 100 de pachete cu dimensiunea de 100 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 agreeată, se vor relua măsurătorile în condițiile specificate la punctul a.

5.5. Pierderile de pachete

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), pentru o încărcare a canalului de maxim 70%. 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 PE-ului Vodafone din care este conectată locația respectivă
- de pachete: 100;
- dimensiunea pachetului: 100 bytes;
- timeout: 2 s

Valoarea pierderilor de pachete reprezintă valoarea raportată de programul „ping” pe parcursul unui ciclu complet de transmisie efectuat între router și Punctul de Interconectare, în condițiile de test specificate mai sus

5.6. Timp de restabilire

1. Timpul de restabilire a serviciului este egal cu timpul de nefuncționare a serviciului, conform definiției.
2. 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).
3. Clientul are dreptul de a redeschide aceeași solicitare de restabilire a serviciului, în maximum 30 de minute de la primirea înștiințării de restabilire a serviciului. 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
4. Timpul maxim de restabilire a serviciului este valabil numai în cazul defecțiunilor survenite în Serviciile și Echipamentele furnizate de Vodafone România.

6. Asistență Tehnică

a) Monitorizarea serviciului

Vodafone România se obligă să asigure un Program de asistență tehnică permanent, 7 zile pe săptămână, 24 de ore din 24 de ore. În cazul în care Clientul se confruntă cu o Defecțiune a Serviciilor, acesta va anunța Vodafone România printr-un apel la numărul de telefon 037 202 2333. Reclamația va fi înregistrată sub forma unui Tichet, al cărui număr de identificare va fi transmis clientului și va servi la urmărirea cererii respective până la rezolvarea definitivă. Un Tichet va putea fi închis numai cu acordul și confirmarea clientului (telefon, fax sau e-mail).

b) 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 parametrii de calitate ai serviciului nu au fost îndepliniți, Vodafone România va furniza, cel mult o dată

pe Perioadă de măsurare, un raport asupra parametrilor Disponibilitate și Întârziere.

Anexa tehnică internet Standard

Locatie: Neamt, comuna Sabaoani, sat Sabaoani, Strada Orizontului, Nr.56

Conectare router:

Acces Wireless:

1.IP Public : WAN

2.DHCP : Activat

- Clasă LAN : 192.168.0.1-192.168.0.99

- Mască : 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): ComunaSa

Securizare tip: WPA2 PSK

Parola (cheie) WLAN (8 minim): ComunaSa123

*nu se aplica in cazul cu router client.

Descriere configurații tehnice::

Accesul la serviciu

• Pentru furnizarea serviciului de Internet, tehnologiile de acces sunt de tip terestru (fibră optică) și radio (MW /HSPA/LTE) ce utilizează benzi licențiate. Soluția tehnică este stabilită de către inginerii Vodafone România în funcție de serviciul oferit și de parametrii serviciului solicitat. Infrastructura de acces fiind proprietatea Vodafone România, neexistând segmente închiriate de la alți operatori.

• Accesul în rețeaua de date Vodafone IP se realizează prin intermediul unui port de acces dedicat clientului

• Modalitatea de implementare a Serviciului Acces de baza Internet STANDARD va furniza un port de acces de tip Internet cu următoarele caracteristici

o Se va alocă o subclasa IP din spațiul public aflat în administrarea Vodafone România. Acest lucru va asigura o singură adresă publică ce poate fi configurată pe router-ul clientului și o adresa de gateway

o Adresa alocată poate fi utilizată pentru rutarea unei clase private de adrese IP utilizând translatarea de adrese (NAT);

o În cazul în care Clientul a dobândit de la RNC sau RIPE o subclasă din spațiul public administrabil de către Vodafone România, aceasta va fi rutată static.

Acces Internet Integrat

Traficul de tip Internet va utiliza aceleași resurse disponibile pe legătura fizică. În acest caz serviciul de acces Internet va fi configurat după cum urmează :

• se va alocă o adresă publică configurată ca adresă secundară pe interfața principală

• Router-ul de graniță din rețeaua Vodafone România poate face prioritizarea traficului de tip VPN în detrimentul traficului de tip Internet. Acest lucru se poate face pentru traficul de tip downstream (dinspre rețeaua Vodafone România către rețeaua clientului) ; pentru traficul de tip upstream (dinspre rețeaua clientului către rețeaua Vodafone) prioritizarea poate fi făcută doar pe router-ul clientului, numai dacă router-ul clientului permite acest tip de prioritizare. A se verifica lista de echipamente în acest sens.

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.

Servicii: Date fixe

Nr.	Abonament	Capat A	Capat B	Tip serviciu	VPN existent	Banda solicitata	Tip SLA	Taxa initiala de instalare/configurare	Abonament lunar
1	Virtual Private Network L2	Str. Orizontului nr.56, Jud. Neamt, Sabaoani, 617400, ROMANIA	Str. Eroilor nr.16-18, Jud. Neamt, Piatra-Neamt, 610053, ROMANIA	VPN Layer2 (link speed & RC) [VPNL2SPD]	DA	2Mbps	Standard	0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA	23,80 EUR cu TVA / 20,00 EUR fără TVA

Echipamentul oferit Clientului la momentul instalării serviciului se afla în proprietatea Vodafone și intra de drept în custodia Clientului la momentul semnării prezentului contract fără alte formalități, pe întreaga perioadă contractuală, la finalul acesteia urmând să fie returnat Vodafone conform prezentului contract.

Observatii:

1. Tariful de reamplasare pentru serviciile contractate va fi stabilit și comunicat de către Vodafone în urma unei analize. Contravaloarea tarifului de reamplasare se poate plăti astfel, la alegerea Clientului:

a) fie integral, la momentul finalizării reamplasării serviciului/serviciilor;
 b) fie eșalonat, până la expirarea duratei minime contractuale;
 c) fără majorarea abonamentului lunar, însă cu prelungirea de drept a duratei minime contractuale cu încă 24 luni de la momentul expirării duratei minime contractuale inițiale. Opțiunea este valabilă doar în cazul în care serviciile sunt active în rețea de cel puțin 12 luni și costul relocării este mai mic decât valoarea abonamentului lunar pentru următoarele 24 de luni.

2. În cazul în care în cadrul duratei minime contractuale Clientul dorește reamplasarea serviciilor de date fixe, acesta trebuie să trimită o solicitare în scris către Vodafone România cu cel puțin 15 zile înainte de data la care se dorește reamplasarea serviciilor. Pentru mai mult de o solicitare de reamplasare pe an contractual a serviciului de date fixe se va face o evaluare de către Vodafone în urma solicitării clientului. Reamplasarea va fi realizată doar de către Vodafone România sau partenerii săi autorizați și se va efectua contra-cost. Termenul în care se face reamplasarea variază în funcție de soluția tehnică și implicațiile acesteia (sapături, acorduri de obținut de către client). Instalarea la noua locație (reamplasarea) se face numai în baza acordului de instalare obținut de către client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistența unei soluții tehnice prin care să se poată oferi serviciul la noua locație duce automat la anularea cererii de reamplasare. Obligatia Vodafone pentru reamplasare este o obligație de diligență și nu una de rezultat, Vodafone obligându-se să studieze cererea clientului privind reamplasarea și de a propune acestuia o modalitate prin care se poate realiza reamplasarea. În situațiile în care nu există soluții tehnice de reamplasare și/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul înțelege și este de acord că termenii și condițiile contractului/actului semnat anterior formulării cererii de reamplasare, rămân în vigoare până la finalul duratei minime contractuale, obligațiile Clientului privind executarea contractului, plata taxelor aferente (lunare sau de reziliere) rămânând în vigoare.

3. Pentru solicitările de activări ulterioare prețurile pot varia în funcție de locație și de soluția tehnică.

4. Taxa modificare parametri serviciu: 23,80 EUR cu TVA / 20,00 EUR fără TVA

5. În cazul în care Clientul solicită modificarea ofertei inițiale cu o ofertă din aceeași categorie, dar de valoare inferioară, pentru fiecare modificare a ofertei de date fixe făcută înainte de 6 luni de la activarea serviciului, Clientul va plăti o taxă cu titlu de penalitate egală cu diferența dintre valoarea abonamentului de servicii ales și valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, pentru întreaga perioadă obligatorie rămasă.

6. Clientul are dreptul să denunțe unilateral acest Contract, în orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone România. În cazul denunțării contractului înainte 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 178,50 EUR cu TVA / 150,00 EUR fără TVA pentru fiecare locație / 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 rămase până la data expirării Duratei

minima contractuală. Clientul va transmite Vodafone România preavizul de denunțare cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire la adresa Vodafone România.

7. Clientul se obliga:

1. 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.
2. 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 oricarei 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.
3. sa nu instraineze Echipamentul;
4. sa nu deterioreze Echipamentul sau sa faciliteze deteriorarea lor;
5. sa vegheze la buna si normala functionare a Echipamentelor;
6. 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;
7. 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 egale cu valoarea de achiziție a echipamentelor respective de către Vodafone.
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. Tarifele sunt exprimate în EUR cu TVA și EUR fără TVA.

Anexa SLA pentru VPN Layer 2

Acord de asigurare a calității serviciului (VPN) "Rețele Virtuale Private de tip Layer 2"

1. Generalități și definiții:

- Anexa SLA pentru VPN Layer 2 este valabilă pe întreaga durată a furnizării serviciului. Serviciul este furnizat 24/7/365 cu excepția perioadelor de întreținere planificată, care sunt notificate de către Vodafone România conform prezentei Anexa.
- Vodafone România va furniza Serviciul, începând cu data semnării fișei de acceptanță, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an, conform SLA-ului convenit, cu excepția perioadelor planificate de întrerupere pentru întreținere. Întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/inlocuire a rețelei și echipamentelor sunt planificate de către Vodafone, acestea urmând a fi efectuate în intervalul orar 23:00 - 06:00.
- Vodafone România va asigura întreținerea Serviciului în vederea exploatării normale a acestuia prin serviciile de intervenție și asistență tehnică incluzând, dar fără a se limita la remedierea tuturor defecțiunilor, avariilor și condițiilor anormale apărute
- Vodafone România poate monitoriza parametrii Serviciului contractat prin soluția de monitorizare proactivă. Defecțiunile vor fi detectate, comunicate clientului și echipelor de suport pentru izolare și rezolvare. Vodafone România va remedia situațiile de indisponibilitate a Serviciului
- Administrarea incidentelor presupune urmărirea parametrilor cuprinși în Acordul de Asigurare a Calității Serviciului. Acest lucru se face prin administrarea și coordonarea acțiunilor corective și de întreținere preventivă precum și prin administrarea stocurilor cu echipamente de rezervă
- Definiții:

IP	Internet Protocol
Disponibilitatea serviciului	<p>Formula de calcul a disponibilității lunare este:</p> <p>Formula 1:</p> $\text{Disponibilitate_port} = \frac{(24_ore * nr_zile_luna) - \text{Timp_total_nefunctionare}}{24_ore * nr_zile_luna} * 100$ <p>unde <i>Disponibilitate_port</i> = disponibilitatea portului în cazul serviciilor IP , <i>Timp_total_nefunctionare</i> = suma timpilor de Defecțiune conform Tichetelor de defecțiune. El exclude timpii de nefuncționare datorati situațiilor descrise în prezenta anexă</p> <p>Formula 2:</p> $\text{Disponibilitate_serviciu} = \frac{(DP1+DP2+...+DPi+...+DPn)}{n}$ <p>unde <i>Disponibilitate_serviciu</i> = disponibilitatea fiecărui tip de serviciu, <i>DPi</i> = disponibilitatea portului i (conform Formulei 1) <i>n</i> = numărul total de Porturi , <i>i</i> = orice valoare cuprinsă între 1 și n (numărul de Porturi specificat în Anexa Contractului)</p>
Lățimea de bandă garantată	Partea de bandă alocată a portului de acces, garantată în propria rețea și până în punctele de interconectare cu ceilalți operatori
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.
Acces	Circuit dedicat ce conectează Locația Clientului la rețeaua Vodafone IP/MPLS
Rețeaua Vodafone IP/MPLS	Infrastructura de comunicații aflată în proprietatea Vodafone România utilizată
Perioadă de măsurare	Perioada pentru care sunt specificați 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.

IP	Internet Protocol
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).
Jitter sau variația întârzierilor	Jitter-ul reprezintă variația întârzierii pachetelor în rețea măsurată între echipamentele terminale conectate în portul de acces și Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone aflat în Centrul de Monitorizare Vodafone
Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone	Sistemul utilizat de Vodafone România pentru a monitoriza și raporta calitatea serviciului oferit către Client
Program de Asistență Tehnică	Program de asistență tehnică standard este de 24 de ore, 7 zile pe săptămână
Tichet	Înregistrare oficială a reclamațiilor clienților în cadrul Vodafone România
Timp de restabilire a serviciului	Timpul dintre luarea în evidență a unei Defecțiuni reclamate de Client și remedierea acesteia.
Timp de nefuncționare a serviciului	Timpul de nefuncționare începe din momentul în care Vodafone ia în evidență sesizarea Clientului cu privire la o Defecțiune și încetează în momentul în care serviciul este complet restaurat și Vodafone a anunțat Clientul în consecință (prin telefon, e-mail sau fax), în cadrul Programului de asistență tehnică. Timpul de nefuncționare se exprimă în ore și minute.
Clasa de Servicii CoS	Clasificarea traficului de date în 3 categorii: Standard, Prioritar, Critic
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.
POP	Reprezintă locația geografică unde Vodafone România este prezent pentru a furniza Servicii
Locație	Reprezintă locația geografică unde Vodafone România se angajează să furnizeze Servicii

- Parametrii tipici pentru Serviciului VPN Layer 2 sunt următorii: lățimea (viteza) de bandă, întârzierea pachetelor, pierderile de pachete, jitter-ul, disponibilitatea și timpul de restabilire a serviciului. Toți parametrii specificați excluzând lățimea de bandă, vor fi măsuțați de către platformele de management ale Vodafone România în condițiile de încărcare a legăturilor de acces de maxim 70%. Pentru situația în care router-ul client nu este în administrarea Vodafone, toți parametrii se vor măsura numai în condițiile în care router-ul Client este accesibil.

Parametrii colectați sunt :

- încărcarea legăturii de acces (lățimea de bandă efectiv utilizată);
- întârzierea pachetelor
- variația întârzierilor sau jitter-ul
- disponibilitatea Serviciului;
- pierderile de pachete (numai la momentul instalării și la sesizarea unei probleme de către client);

Observație : Lățimea de bandă nu este un parametru colectat regulat de către platformele de management ale Vodafone România , ci se măsoară numai la momentul instalării și în momentul sesizării unor situații de disfuncționalitate raportate de către client.

2. Valori garantate și despăgubiri

Clădirea Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etajul 4, București, sectorul 2, România, T+40 (37) 202 2222, F+40 (37) 202 1449 www.vodafone.ro Registrul comerțului: J40/9852/1996, Cod de identificare fiscală RO 8971726, Capital social subscris și vărsat: 115.916.554,45 RON

Parametru de calitate	Fibră optică sau Microunde	Despăgubiri
Disponibilitate serviciu	99,8%	Disponibilitatea lunara este sub valorile garantate (%), unde $x =$ este disponibilitatea garantată - disponibilitatea calculată: a) 2,5% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $X \geq 1\%$ b) 5% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $1\% < x < 3\%$ c) 10% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $3\% < x < 5\%$ d) 20% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor afectate pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $5\% < x < 9\%$ e) 50% din suma taxelor lunare de abonament pentru porturile afectate, dacă $x > 9\%$
Disponibilitate port	99%	c) 10% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $3\% < x < 5\%$ d) 20% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor afectate pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $5\% < x < 9\%$ e) 50% din suma taxelor lunare de abonament pentru porturile afectate, dacă $x > 9\%$
Lățimea de bandă	Lățimea de bandă garantată	Dacă banda a fost măsurată conform condițiilor și a procedurii de măsurare descrise în prezenta anexă și este sub valorile garantate(%), unde $y =$ banda garantată - banda măsurată : a) 1% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile, dacă $1\% < y < 10\%$ din banda garantată b) 5% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile , dacă $10\% < y < 20\%$ din banda garantată c) 10% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile , dacă $20\% < y < 30\%$ din banda garantată d) 20% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile, dacă $30\% < y < 50\%$ din banda garantată e) Dacă $y > 50\%$ se consideră serviciu indisponibil și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate; reducerile anterioare pentru parametrul bandă garantată nu se mai acordă
Întârzierea pachetelor	60 ms Standard 30 ms Critic	a) Dacă întârzierea măsurată în condițiile specificate în prezenta anexă este mai mare decât valorile garantate, 2% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea. b) Dacă întârzierea măsurată în condițiile specificate în prezenta anexă este mai mare de 1000 ms pentru o perioadă de cel puțin o oră, se consideră <u>indisponibilitate a Serviciului</u> și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate; reducerea de 2% specificată anterior nu se mai acordă
Pierderi de pachete	1 % Standard 0,5 % Critic	a) Pentru pierderi de pachete mai mari de 1% pentru IP măsurate conform prezentei anexe, 2% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea b) Pentru Pierderi de pachete mai mari de 5% , măsurate conform prezentei anexe, se consideră <u>indisponibilitatea serviciului și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate</u> ; reducerea de 2% specificată anterior nu se mai acordă.
Variația întârzierilor sau jitter	25ms, disponibil numai cu pachetele Vodafone CoS -GOLD	Dacă valoarea jitterului măsurată în condițiile specificate în prezenta anexă este mai mare decât valorile garantate, 2% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea

Parametru de calitate	Fibră optică sau Microunde	Despăgubiri
Timp de restabilire	8h	<p>a) 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</p> <p>b) 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</p>

3. Condiții de acordare și excluderi

- Vodafone garantează parametrii serviciului descriși în prezenta anexă în condițiile în care routerul/echipamentul care furnizează serviciul în locația clientului este proprietatea Vodafone și administrat de către Vodafone sau în condițiile în care clientul deține propriul router/ehipament și permite Vodafone monitorizarea acestuia, astfel încât serviciile furnizate de Vodafone să poată fi măsurate și administrate corespunzător.
- Despăgubirile pentru nerealizarea parametrilor de calitate stabiliți în Anexa referitoare la calitatea serviciului se acordă la cererea clientului, exclusiv pe baza măsurărilor efectuate de Vodafone România
- În cazul constatării de către Client a unor diferențe între performanța reală și performanța indicată în contract, se vor acorda despăgubiri raportate la taxa lunară de abonament și durata neconformității conform contractului negociat. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data efectuării testelor și se vor acorda după confirmarea de către Vodafone a situației semnalate de Client, fiind evidențiate în factura / facturile următoare
- 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, plătibile 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.1 de mai sus).

4. Condiții de garantare

Măsurătorile legate de parametrii garantați nu se vor lua în considerație în următoarele situații:

- Cazurile de excludere prevăzute la Articolul Răspunderea contractuală) și Articolul Forța Majoră din Termeni și 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;
- Defecțiunile apărute în funcționarea Serviciului datorate acțiunilor unor terțe părți care duc la afectarea infrastructurii de comunicații oferite Clientului
- Echipamentele terminale aflate în locația clientului discardează trafic în cozile aferente Claselor de Servicii
- Lipsa alimentării cu energie electrică a echipamentelor instalate în locația clientului și care livrează serviciul prestat de Vodafone conform prezentei anexe

- Intervale de indisponibilitate a Serviciului mai mici de 10 minute, cu condiția ca aceste întreruperi să nu se repete pe durata unei ore;
- Încărcarea cu trafic a legăturii de date pentru portul respectiv cu un procent mai mare de 70% din lățimea de bandă contractată pentru parametrii de întârziere a pachetelor și pierdere a pachetelor
- Încărcarea cu trafic a legăturii de date pentru portul respectiv cu un procent mai mic de 99% din lățimea de bandă contractată pentru parametrul lățime de bandă
- Timpii de nefuncționare generați de acțiuni efectuate de Vodafone România cu acordul prealabil al Clientului.

5. Modalitatea de măsurare

• Generalități

Măsurarea performanței reale a serviciului de acces la VPN Layer 2 se va realiza de către client ținând cont de factori obiectivi, incluzând dar fără a se limita la:

- pachetul de acces la VPN ales de client : oferta comercială
- echipamentul utilizat de client pentru efectuarea măsurătorii, sistemul de operare al acestuia, încărcarea procesorului acestuia, spațiul de pe hard disk, memoria RAM, modalitatea de conectare la routerul Vodafone (ex. viteza maximă estimată este cu atât mai mare cu cât terminalul utilizat este mai avansat d.p.v. tehnologic și beneficiază de ultimele actualizări de software disponibile; viteza maximă atinsă este posibilă doar la conectarea prin cablu) , numărul de aplicații care rulează pe mașina care este conectată la VPN, tipul de browser, serverul la care se face referire
- **Disponibilitatea**

Disponibilitatea Serviciului se aplică asupra porturilor de acces specificate în 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 și utilizând formulele de calcul de la capitolul 1 al prezentei anexe.

• Lățimea de bandă

- Lățimea de bandă garantată se va măsura de pe un calculator conectat prin cablu direct la portul de acces, cu rețeaua LAN a clientului decuplată, în condițiile de încărcare a legăturilor de acces la 100%, prin eșantionare la intervale regulate pentru o perioadă sau perioade de timp
- Măsurarea vitezei de către Vodafone România se efectuează prin testul ftp cu un server dedicat testării calității serviciilor de date furnizate. Serverul ftp se află instalat într-o locație Vodafone RO din București. Verificarea vitezei de download se efectuează descărcând unul din fișierele disponibile pentru test și ținând cont și de viteza conexiunii. Verificarea vitezei de upload se efectuează transferând fișierul descărcat anterior înapoi pe serverul de test. Testele de serviciu vor fi efectuate folosind calculatorul reprezentantului Vodafone România, având setate IP alocate pentru locația de client
- Condițiile pe care Clientul trebuie să le respecte pentru a obține viteza minimă de transfer a datelor pe dispozitivul de testare sunt următoarele :
 - hardware: calculator conectat direct la portul de acces, cu rețeaua LAN a clientului decuplată, având procesor 2Ghz sau mai mare pentru PC/Laptop și PowerPC G4 sau mai mare pentru Apple Macintosh, cu nivel de utilizare în timpul testelor sub 30%; unitate stocare tip SSD; placă de rețea Gigabit; memorie RAM 3 GB sau mai mare; cablu UTP CAT5E sau CAT6 pentru viteze mai mari de 100 Mbps; Wi-Fi oprit pe routerul de acces
 - software : sistem de operare Windows 7 (sau mai nou), Linux, MacOS, antivirus /antimalware, browsere (IE, Edge, Chrome, Firefox, Safari), toate fiind actualizate la momentul testării; rularea altor software-uri decât cel prin care se face testarea să fie oprită în momentul testării
 - **Întârzierea pachetelor**

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 100 de pachete cu dimensiunea de 100 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 a.
 - o **Pierderile de pachete**

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), pentru o încărcare a canalului de maxim 70%. 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 PE-ului Vodafone din care este conectată locația respectivă
- de pachete: 100;
- dimensiunea pachetului: 100 bytes;
- timeout: 2 s

Valoarea pierderilor de pachete reprezintă valoarea raportată de programul „ping” pe parcursul unui ciclu complet de transmisie efectuat între router și Punctul de Interconectare, în condițiile de test specificate mai sus

- **Variația întârzierilor sau jitter**

Parametrul este disponibil numai cu pachetele Vodafone CoS -GOLD. Echipamentele terminale din locația clientului trebuie să permită interogarea de tip SNMP a parametrilor SLA (Service Assurance Agent). A se verifica lista de echipamente recomandate în acest sens. Jitter-ul este exprimat în milisecunde. Perioada de observație este de o lună calendaristică. Valorile Jitter-ului vor fi măsurate pentru fiecare segment format de locațiile clientului și Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone. Măsurători adiționale se pot face și între echipamentele terminale aflate în locația clientului în măsura în care permit configurarea protocolului Cisco SLA (Cisco Service Assurance Agent). A se verifica lista de echipamente recomandate în acest sens.

- Măsurătorile se vor face în următoarele condiții:
 - o Se vor utiliza serii de câte 10 pachete cu dimensiunea de 100 bytes;
 - o Intervalul de timp dintre pachete este de 80 ms;
 - o Intervalul de timp dintre 2 serii consecutive este de 1 minut.

Valorile măsurate și monitorizate sunt pe fiecare direcție, respectiv dus și întors. Aceste valori reprezintă media tuturor valorilor absolute pozitive și negative măsurate pe o perioadă de o oră. Clientul are dreptul să informeze Vodafone România de existența unei degradări privind parametrul Jitter, 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 Jitter nu intră în calculul Disponibilității.

- **Timp de restabilire**

Timpul de restabilire a serviciului este egal cu timpul de nefuncționare a serviciului, conform definiției.

1. 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).
2. Clientul are dreptul de a redeschide aceeași solicitare de restabilire a serviciului, în maximum 30 de minute de la

primirea înștiințării de restabilire a serviciului. 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

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

6. Clase de Servicii (CoS)

Serviciul ofera posibilitatea clasificării traficului în 3 categorii:

- Trafic Prioritar;
- Trafic Critic;
- Trafic Standard.

CoS asigură banda minimă, în mod simetric și în ambele sensuri. Banda asigurată variază în funcție de tipul aplicației și de viteza liniei de acces.

Modalitatea de mapare a aplicațiilor pe fiecare clasa de servicii se face împreună cu consultanții Vodafone România și va ține cont de toate aplicațiile care rulează în rețeaua clientului. Orice trafic care nu va fi identificat și marcat corespunzător ca parte a unei clase de servicii va fi marcat ca Standard.

Trafic Prioritar: pentru livrarea traficului de tip voce între site-uri. Clientul va specifica cantitatea de trafic tip "Trafic Prioritar". Nu există posibilitatea de depășire a valorii contractate și orice trafic ce va depăși această valoare va fi discardat.

Trafic Critic: pentru livrarea traficului sensibil la întârzieri între site-uri. Clientul va specifica cantitatea de trafic "Trafic Critic". Traficul poate depăși rata contractată dacă există bandă disponibilă. Rata de transfer garantată este egală cu rata contractată. Orice trafic în exces va fi marcat ca fiind în afara contractului. Traficul marcat ca fiind în afara contractului va fi discardat în condiții de congestie la nivelul rețelei clientului. Numai traficul transmis la ratele contractate face obiectul Acordului de Asigurare a Calității.

Trafic Standard: pentru livrarea traficului efectuat de aplicații tolerante la întârzieri, cum ar fi email-ul sau accesul VPN. Clasa de trafic Standard este inclusă în prețul Portului. Clasa de trafic Standard poate depăși rata contractată până la viteza Portului dacă celelalte Clase nu utilizează banda contractată.

Dacă clientul administrează propriile routere, acesta va trebui să se consulte cu specialiștii Vodafone România referitor la modalitatea de marcare a traficului. În acest fel traficul de interes va fi marcat în mod corespunzător înainte de a fi transmis în rețeaua Vodafone România.

Vodafone România pune la dispoziția clienților săi posibilitatea încadrării traficului în unul din cele 6 pachete, fiecare din aceste Clase de Servicii poate fi configurat pe oricare port din rețeaua Clientului :

Clasa de Servicii	Trafic prioritar	Trafic critic	Trafic Standard (alt tip de trafic)
Gold/V1	40%	40%	20%
Gold/V2	30%	45%	25%
Gold/V3	20%	40%	40%
Silver/V1	-	60%	40%
Silver/V2	-	40%	60%
Bronze	-	-	100%

7. Asistență Tehnică

1. Monitorizarea serviciului

Vodafone România se obligă să asigure un Program de asistență tehnică permanent, 7 zile pe săptămână, 24 de ore din 24 de ore. În cazul în care Clientul se confruntă cu o Defecțiune a Serviciilor, acesta va anunța Vodafone România printr-un apel la numărul de telefon 037 202 2333. Reclamația va fi înregistrată sub forma unui Tichet, al cărui număr de identificare va fi transmis clientului și va servi la urmărirea cererii respective până la rezolvarea definitivă. Un Tichet va putea fi închis numai cu acordul și confirmarea clientului (telefon, fax sau e-mail).

1. 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 parametrii de calitate ai serviciului nu au fost îndepliniți, Vodafone România va furniza, cel mult o dată pe Perioadă de măsurare, un raport asupra parametrilor Disponibilitate și Întârziere.

Anexa tehnica VPN

Nr.	Adresă:	Latime banda	Adresa email IT client	Nr.telefon
1	Str. Orizontului nr.56, Jud. Neamt, Sabaoani, 617400, ROMANIA	2Mbps	achizitii@primariasabaoani.ro	722644944

9. **Acces Wireless** - se activează doar la cererea clientului. Modalitatea de criptare implicită este WPA2-PSK sau WEP. Numele rețelei SSID trebuie format din minim 10 caractere și maxim 20 caractere și parola din minim 8 caractere. Dacă nu se selectează, opțiunea Wireless nu este activată.

Configurare serviciu STANDARD VPN

1. Adresare Statica

Configurare IP static pe LAN

2. Rutare statica

În mod implicit, Vodafone configurează un protocol de rutare statică pentru conectivitatea la nivel IP între echipamentele din locația clientului și rețeaua virtuală de transport.

3. Topologie

Default - Full mesh

În mod implicit, Vodafone configurează topologia Full Mesh în care locațiile clientului comunică prin circuite logice, direct între ele, fiecare cu fiecare.

4. Nr. maxim de rute < 200

5. Echipament terminal - CPE

Echipamentul terminal se stabilește în funcție de specificațiile serviciului.

Opțiuni VPN activate la cererea clientului, fără cost suplimentar

Topologie:

Hub&Spoke

La cererea clientului se poate configura topologia Hub&Spoke în care locațiile distanțe comunică, prin circuitele logice, doar cu locația centrală.

Redundanta & Disponibilitate:

Clase de servicii: Serviciul VPN oferă posibilitatea clasificării traficului în 3 categorii:

- **Trafic Prioritar** : Pentru livrarea traficului de tip voce între site-uri
- **Trafic Critic**: Pentru livrarea traficului sensibil la întârzieri între site-uri.
- **Trafic Standard**: Pentru livrarea traficului efectuat de aplicații toleranțe la întârzieri, cum ar fi email-ul sau accesul internet.

În funcție de soluția tehnică, respectiv de nevoile de încadrare a diferitelor tipuri de trafic, Vodafone pune la dispoziția clienților săi posibilitatea încadrării traficului în unul din cele 6 pachete:

Clasă de servicii	Trafic prioritar	Trafic Business Critical	Trafic Standard
Bronze	-	-	100%

Monitorizare proactivă: conform descrierii din anexa de serviciu

Standard

Prin opțiunea de monitorizare proactivă Vodafone asigură monitorizarea permanentă a disponibilității liniilor de date fixe pentru care se activează opțiunea. În cazul în care Echipamentul se află în administrarea Clientului, acesta se obligă să nu restricționeze comunicarea Echipamentului cu platformele de interogare Vodafone România.

Precizări valabile pentru toate serviciile menționate în 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.
- Vodafone Romania pune la dispozitia Clientului un buget in valoare de 372,47 EUR cu TVA / 313,00 EUR fără TVA, , ce va putea fi folosit de catre acesta sub forma de 100% discount la nivel de cont pentru prima luna
- Vodafone Romania pune la dispozitia Clientului un buget (o subventie) la clasa 22 in valoare de 3.228,47 EUR cu TVA / 2.713,00 EUR fără TVA, , pentru achizitia de terminale. Clientul va putea utiliza acest buget (subventie) la clasa 22 oricand in cadrul duratei minime contractuale. Nefolosirea bugetului alocat (subventiei) pentru achizitia de terminale pana la expirarea duratei minime contractuale va fi urmata in mod automat de anularea respectivului buget.

În cazul în care, pentru serviciile existente la data prezentului Contract, între Vodafone si Client există un Contract de servicii în derulare, acesta va continua să producă efecte pe parcursul negocierii prezentului Contract până la data la care serviciile din prezentul Contract vor fi implementate, dar nu mai devreme de 1 lună înainte de data expirării duratei minime contractuale a serviciilor existente din contractul în derulare.

Părțile sunt de acord să semneze electronic acest document, utilizând platforma de semnătură electronică pusă la dispoziție de Vodafone România S.A. și ale cărei condiții de funcționare au fost citite în prealabil, înțelese și acceptate expres de către client și sunt de acord că documentul astfel semnat este valabil și are valoarea juridică recunoscută de Legea 455/2011 privind semnătura electronică, cu modificările și completările ulterioare. Acest document poate fi semnat în mai multe exemplare, fiecare dintre acestea, odată semnate electronic urmând a fi considerate că fiind originale și toate variantele semnate constituie unul și același instrument. Un document semnat electronic odată transmis prin e-mail în format .pdf va fi considerat original și cu valoare juridică obligatorie între părți. Semnătura electronică va fi aplicată doar pe ultima pagină a contractului, anexei sau a actului adițional, în locul desemnat în acest scop. În măsură permisă de lege, părțile renunță expres la orice drepturi conferite de lege pentru a contesta regimul juridic al unui document semnat electronic.

AGENT

Dată 27.03.2023

Semnătură

DocuSigned by:
Cristina Stratulat
225ED646E08941E...

CLIENT

Dată 27.03.2023

Semnătură

DocuSigned by:
IRGA FLORIN
3F930C98FB044BB...

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123532609

Prezenta fisa de sinteza a contractului prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, in conformitate cu legislatia UE. Aceasta ajuta la compararea ofertelor de servicii. Informatiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate in alte documente.

Serviciu (servicii si echipamente): START National

Numar SIM-uri : 9; Minute/SMS-uri in Vodafone și rețele fixe naționale : Nelimitat

Vitezele serviciului de internet si cai de atac (aplicabil in situatia in care exista un serviciu de acces la internet prevazut in Contract)

Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie au următoarele valori: pentru 4G: 225 Mbps descarcare, 50 Mbps incarcare, pentru 3G: 32 Mbps descarcare, 5 Mbps incarcare, pentru 2G: 200 kbps descarcare, 200 kbps incarcare. In cazul în care există o diferență între viteza reală a serviciului de acces la internet și viteza indicată în contract, justificata prin efectuarea de masuratori in aplicatia Netograf, utilizatorul final trebuie sa inregistreze o sesizare valida, in baza careia poate obtine ca remedii despagubiri si/sau incetarea contractului fara plata taxei de reziliere.

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Tarif abonament lunar/SIM: 1,78 EUR cu TVA / 1,50 EUR fără TVA; Tarif convorbiri in retele nationale/min: 0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA; Tarif SMS national: 0,0952 EUR cu TVA / 0,08 EUR fără TVA; Tarif SMS international: 0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA; Tarif trafic de date mobile national*/150MB: 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA

Durata, reinnoirea si încetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minima contractuală 24 luni

Prin denunțare unilaterală, de catre oricare dintre Părți, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea Contractului. In cazul denunțării unilaterale anticipate, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plati o taxa de reziliere avand la baza valoarea lunară a serviciului contractat de Client (cu extraopțiuni incluse) inmultit cu numărul de luni rămase până la expirarea perioadei minime contractuale. In cazul in care Clientul a beneficiat de echipament subventionat, va plati si o taxa fixa (100, 200, 300 sau 500 EUR, TVA inclus) in functie de valoarea lunara a serviciului (cu extraopțiuni incluse). Pentru echipamentele achiziționate cu plata prețului în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, ratele rămase neachitate. Echipamentele terminale nu sunt blocate in rețeaua Vodafone.

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

Vodafone ofera abonamente de telefonie mobila dedicate persoanelor cu dizabilitati vizuale, auditive si/sau de vorbire. Detalii pe www.vodafone.ro - abonamente pentru persoane cu dizabilitati. Persoanele cu deficiențe de auz și/sau vorbire pot apela serviciul de urgenta SMS 113, conform prevederilor legale in vigoare.

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123532609

Prezenta fisa de sinteza a contractului prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, in conformitate cu legislatia UE. Aceasta ajuta la compararea ofertelor de servicii. Informatiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate in alte documente.

Serviciu (servicii si echipamente): Start National Nelimitat Minute Nationale + 250 SMS & 5GB

Minute/SMS-uri in Vodafone și rețele fixe naționale : Nelimitat; Minute/SMS-uri Nationale : Nelimitat Minute Nationale & 250 SMS; Date mobile, trafic national* : 5GB

Vitezele serviciului de internet si cai de atac (aplicabil in situatia in care exista un serviciu de acces la internet prevazut in Contract)

Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie au următoarele valori: pentru 4G: 225 Mbps descarcare, 50 Mbps incarcare, pentru 3G: 32 Mbps descarcare, 5 Mbps incarcare, pentru 2G: 200 kbps descarcare, 200 kbps incarcare. In cazul în care există o diferență între viteza reală a serviciului de acces la internet și viteza indicată în contract, justificata prin efectuarea de masuratori in aplicatia Netograf, utilizatorul final trebuie sa inregistreze o sesizare valida, in baza careia poate obtine ca remedii despagubiri si/sau incetarea contractului fara plata taxei de reziliere.

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Tarif abonament lunar/SIM: 5,35 EUR cu TVA / 4,50 EUR fără TVA; Tarif convorbiri in rețele nationale/min: 0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA; Tarif SMS national: 0,0952 EUR cu TVA / 0,08 EUR fără TVA; Tarif SMS international: 0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA; Tarif trafic de date mobile national*/150MB: 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA

Beneficii Suplimentare: Descriere Beneficii: Date mobile, trafic national 5 GB;

Durata, reinnoirea si încetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minima contractuală 24 luni

Prin denunțare unilaterală, de catre oricare dintre Părți, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea Contractului. In cazul denunțării unilaterale anticipate, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plati o taxa de reziliere avand la baza valoarea lunară a serviciului contractat de Client (cu extraopțiuni incluse) inmultit cu numărul de luni rămase până la expirarea perioadei minime contractuale. In cazul in care Clientul a beneficiat de echipament subventionat, va plati si o taxa fixa (100, 200, 300 sau 500 EUR, TVA inclus) in functie de valoarea lunara a serviciului (cu extraopțiuni incluse). Pentru echipamentele achiziționate cu plata prețului în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, ratele rămase neachitate. Echipamentele terminale nu sunt blocate in rețeaua Vodafone.

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

Vodafone ofera abonamente de telefonie mobila dedicate persoanelor cu dizabilitati vizuale, auditive si/sau de vorbire. Detalii pe www.vodafone.ro - abonamente pentru persoane cu dizabilitati. Persoanele cu deficiențe de auz și/sau vorbire pot apela serviciul de urgenta SMS 113, conform prevederilor legale in vigoare.

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123532609

Prezenta fisa de sinteza a contractului prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, in conformitate cu legislatia UE. Aceasta ajuta la compararea ofertelor de servicii. Informatiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate in alte documente.

Serviciu (servicii si echipamente): RED INFINITY

Minute/SMS-uri nationale si minute internationale catre retelele fixe din SEE si Moldova si minute/SMS-uri in roaming SEE* : Nelimitat

Vitezele serviciului de internet si cai de atac (aplicabil in situatia in care exista un serviciu de acces la internet prevazut in Contract)

Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie au urmatoarele valori: pentru 4G: 225 Mbps descarcare, 50 Mbps incarcare, pentru 3G: 32 Mbps descarcare, 5 Mbps incarcare, pentru 2G: 200 kbps descarcare, 200 kbps incarcare. In cazul in care exista o diferenta intre viteza reala a serviciului de acces la internet si viteza indicata in contract, justificata prin efectuarea de masuratori in aplicatia Netograf, utilizatorul final trebuie sa inregistreze o sesizare valida, in baza careia poate obtine ca remedii despagubiri si/sau incetarea contractului fara plata taxei de reziliere.

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Tarif abonament lunar/SIM: 9,52 EUR cu TVA / 8,00 EUR fara TVA; Tarif SMS international: 0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fara TVA; Tarif trafic de date mobile national**/150 MB: 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fara TVA

Beneficii date mobile: Date mobile, trafic national si roaming SEE*: 30GB; Viteza maxima estimata si promovata pentru trafic national**: 225 Mbps (download) / 50 Mbps (upload); Tarif extra trafic national: 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fara TVA/150 MB; Cost extraoptiune: 0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fara TVA;

Durata, reinnoirea si incetarea contractului:

Nedeterminata, perioada minima contractuală 24 luni

Prin denuntare unilaterală, de catre oricare dintre Părți, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea Contractului. In cazul denunțării unilaterale anticipate, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plăti o taxa de reziliere avand la baza valoarea lunară a serviciului contractat de Client (cu extraopțiuni incluse) inmultit cu numărul de luni rămase până la expirarea perioadei minime contractuale. In cazul in care Clientul a beneficiat de echipament subventionat, va plăti si o taxa fixa (100, 200, 300 sau 500 EUR, TVA inclus) in functie de valoarea lunara a serviciului (cu extraopțiuni incluse). Pentru echipamentele achiziționate cu plata prețului în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, ratele rămase neachitate. Echipamentele terminale nu sunt blocate in rețeaua Vodafone.

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

Vodafone ofera abonamente de telefonie mobila dedicate persoanelor cu dizabilitati vizuale, auditive si/sau de vorbire. Detalii pe www.vodafone.ro - abonamente pentru persoane cu dizabilitati. Persoanele cu deficiente de auz si/sau vorbire pot apela serviciul de urgenta SMS 113, conform prevederilor legale in vigoare.

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123532609

Prezenta fisa de sinteza a contractului prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, in conformitate cu legislatia UE. Aceasta ajuta la compararea ofertelor de servicii. Informatiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate in alte documente.

Serviciu (servicii si echipamente): Business Fiber Power 500 Mbps

Viteza download : 500 Mbps; Viteza upload : 25 Mbps

Vitezele serviciului de internet si cai de atac (aplicabil in situatia in care exista un serviciu de acces la internet prevazut in Contract)

Viteza maximă de transfer: 500 Mbps descarcare, 25 Mbps incarcare; viteza de transfer disponibilă în mod normal: 300 Mbps descarcare, 15 Mbps incarcare, viteza minimă de transfer: 20 Mbps descarcare, 5 Mbps incarcare. In cazul în care există o diferență între viteza reală a serviciului de acces la internet și viteza indicată în contract, justificata prin efectuarea de masuratori in aplicatia Netograf, utilizatorul final trebuie sa inregistreze o sesizare valida, in baza careia poate obtine ca remedii despagubiri si/sau incetarea contractului fara plata taxei de reziliere.

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Taxa de instalare: 0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA; Abonament lunar: 11,90 EUR cu TVA / 10,00 EUR fără TVA; Chirie echipament: 0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA; Discount :

Durata, reinnoirea si încetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minima contractuală 24 luni

Prin denunțare unilaterală, de catre oricare dintre Părți, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea Contractului. In cazul denunțării unilaterale anticipate, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plati o taxa de reziliere avand la baza valoarea lunară a serviciului contractat de Client (cu extraopțiuni incluse) inmultit cu numărul de luni rămase până la expirarea perioadei minime contractuale. In cazul in care Clientul a beneficiat de echipament subventionat, va plati si o taxa fixa (100, 200, 300 sau 500 EUR, TVA inclus) in functie de valoarea lunara a serviciului (cu extraopțiuni incluse). Pentru echipamentele achiziționate cu plata prețului în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, ratele rămase neachitate. Echipamentele terminale nu sunt blocate in rețeaua Vodafone.

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

Vodafone ofera abonamente de telefonie mobila dedicate persoanelor cu dizabilitati vizuale, auditive si/sau de vorbire. Detalii pe www.vodafone.ro - abonamente pentru persoane cu dizabilitati. Persoanele cu deficiențe de auz și/sau vorbire pot apela serviciul de urgenta SMS 113, conform prevederilor legale in vigoare.

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123532609

Prezenta fisa de sinteza a contractului prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, in conformitate cu legislatia UE. Aceasta ajuta la compararea ofertelor de servicii. Informatiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate in alte documente.

Serviciu (servicii si echipamente): Business Fiber Power 500 Mbps

Viteza download : 500 Mbps; Viteza upload : 25 Mbps

Vitezele serviciului de internet si cai de atac (aplicabil in situatia in care exista un serviciu de acces la internet prevazut in Contract)

Viteza maximă de transfer: 500 Mbps descarcare, 25 Mbps incarcare; viteza de transfer disponibilă în mod normal: 300 Mbps descarcare, 15 Mbps incarcare, viteza minimă de transfer: 20 Mbps descarcare, 5 Mbps incarcare. In cazul în care există o diferență între viteza reală a serviciului de acces la internet și viteza indicată în contract, justificata prin efectuarea de masuratori in aplicatia Netograf, utilizatorul final trebuie sa inregistreze o sesizare valida, in baza careia poate obtine ca remedii despagubiri si/sau incetarea contractului fara plata taxei de reziliere.

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Taxa de instalare: 0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA; Abonament lunar: 11,90 EUR cu TVA / 10,00 EUR fără TVA; Chirie echipament: 0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA; Discount :

Durata, reinnoirea si încetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minima contractuală 24 luni

Prin denunțare unilaterală, de catre oricare dintre Părți, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea Contractului. In cazul denunțării unilaterale anticipate, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plati o taxa de reziliere avand la baza valoarea lunară a serviciului contractat de Client (cu extraopțiuni incluse) inmultit cu numărul de luni rămase până la expirarea perioadei minime contractuale. In cazul in care Clientul a beneficiat de echipament subventionat, va plati si o taxa fixa (100, 200, 300 sau 500 EUR, TVA inclus) in functie de valoarea lunara a serviciului (cu extraopțiuni incluse). Pentru echipamentele achiziționate cu plata prețului în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, ratele rămase neachitate. Echipamentele terminale nu sunt blocate in rețeaua Vodafone.

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

Vodafone ofera abonamente de telefonie mobila dedicate persoanelor cu dizabilitati vizuale, auditive si/sau de vorbire. Detalii pe www.vodafone.ro - abonamente pentru persoane cu dizabilitati. Persoanele cu deficiențe de auz și/sau vorbire pot apela serviciul de urgenta SMS 113, conform prevederilor legale in vigoare.

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123532609

Prezenta fisa de sinteza a contractului prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, in conformitate cu legislatia UE. Aceasta ajuta la compararea ofertelor de servicii. Informatiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate in alte documente.

Serviciu (servicii si echipamente): Flexibil Office 33

Beneficiile pachetului de servicii : - Un Serviciu de internet fix fara limita de trafic cu viteze maxime estimate si promovate de pana la 225 Mbps download si 50 Mbps upload; serviciul de internet fix beneficiaza de optiunea Secure Net - Un serviciu Vodafone Mobile Broadband - 50 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

Vitezele serviciului de internet si cai de atac (aplicabil in situatia in care exista un serviciu de acces la internet prevazut in Contract)

Pentru Serviciul de internet fix: Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie au următoarele valori: pentru 4G: 225 Mbps descarcare, 50 Mbps incarcare, pentru 3G: 32 Mbps descarcare, 5 Mbps incarcare, pentru 2G: 200 kbps descarcare, 200 kbps incarcare. In cazul în care există o diferență între viteza reală a serviciului de acces la internet și viteza indicată în contract, justificata prin efectuarea de masuratori in aplicatia Netograf, utilizatorul final trebuie sa inregistreze o sesizare valida, in baza careia poate obtine ca remedii despagubiri si/sau incetarea contractului fara plata taxei de reziliere.

Pentru serviciul Vodafone Mobile Broadband: Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie au următoarele valori: pentru 4G: 150 Mbps descarcare, 50 Mbps incarcare, pentru 3G: 32 Mbps descarcare, 5 Mbps incarcare, pentru 2G: 200 kbps descarcare, 200 kbps incarcare. In cazul în care există o diferență între viteza reală a serviciului de acces la internet și viteza indicată în contract, justificata prin efectuarea de masuratori in aplicatia Netograf, utilizatorul final trebuie sa inregistreze o sesizare valida, in baza careia poate obtine ca remedii despagubiri si/sau incetarea contractului fara plata taxei de reziliere.

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Abonament lunar companie: 39,27 EUR cu TVA / 33,00 EUR fără TVA; Beneficiu suplimentar ales : Buget in valoare de 357,00 EUR cu TVA / 300,00 EUR fără TVA ***, Extraoptiune Voce Fixă nelimitat național și SEE* : 2,38 EUR cu TVA / 2,00 EUR fără TVA; Fax2 mail nelimitat national : 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA

Durata, reinnoirea si încetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minima contractuală 24 luni

Prin denunțare unilaterală, de catre oricare dintre Părți, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea Contractului. In cazul denunțării unilaterale anticipate, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plati o taxa de reziliere avand la baza valoarea lunară a serviciului contractat de Client (cu extraoptiuni incluse) inmultit cu numărul de luni rămase până la expirarea perioadei minime contractuale. In cazul in care Clientul a beneficiat de echipament subventionat, va plati si o taxa fixa (100, 200, 300 sau 500 EUR, TVA inclus) in functie de valoarea lunara a serviciului (cu extraoptiuni incluse). Pentru echipamentele achiziționate cu plata prețului în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, ratele rămase neachitate. Echipamentele terminale nu sunt blocate in rețeaua Vodafone.

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

Vodafone ofera abonamente de telefonie mobila dedicate persoanelor cu dizabilitati vizuale, auditive si/sau de vorbire. Detalii pe www.vodafone.ro - abonamente pentru persoane cu dizabilitati. Persoanele cu deficiențe de auz și/sau vorbire pot apela serviciul de urgenta SMS 113, conform prevederilor legale in vigoare.

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123532609

Prezenta fisa de sinteza a contractului prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, in conformitate cu legislatia UE. Aceasta ajuta la compararea ofertelor de servicii. Informatiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate in alte documente.

Serviciu (servicii si echipamente): RED INFINITY X3

Minute/SMS-uri nationale si minute internationale catre retelele fixe din SEE si Moldova si minute/SMS-uri in roaming SEE* : Nelimitat; Minute/SMS-uri internationale catre retelele mobile SEE si Moldova : Nelimitat; Date mobile, trafic national si roaming SEE** : Nelimitat; Viteza maxima estimata si promovata pentru trafic national : 225 Mbps download/50 Mbps upload; Unitati si trafic de date in Roaming Zona 2*** : 100 unități & 800 MB; Minute in Marea Britanie si Moldova**** : 100; SMS-uri in Marea Britanie si Moldova : 25; Date Mobile in Marea Britanie si Moldova***** : 0.5 GB

Vitezele serviciului de internet si cai de atac (aplicabil in situatia in care exista un serviciu de acces la internet prevazut in Contract)

Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie au următoarele valori: pentru 4G: 225 Mbps descarcare, 50 Mbps incarcare, pentru 3G: 32 Mbps descarcare, 5 Mbps incarcare, pentru 2G: 200 kbps descarcare, 200 kbps incarcare. In cazul în care există o diferență între viteza reală a serviciului de acces la internet și viteza indicată în contract, justificata prin efectuarea de masuratori in aplicatia Netograf, utilizatorul final trebuie sa inregistreze o sesizare valida, in baza careia poate obtine ca remedii despagubiri si/sau incetarea contractului fara plata taxei de reziliere.

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Tarif abonament lunar/SIM: 23,80 EUR cu TVA / 20,00 EUR fără TVA; Tarif SMS international: 0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA

Unitati si Trafic de date in Roaming - Zonele: Balcani non UE, 2, 3, 4 si 5

Vodafone oferă Clientului 2GB trafic de date si 400 unitati în Roaming. Unitățile (minute apeluri efectuate, minute apeluri primite și SMS-uri expediate) și traficul de internet mobil sunt disponibile pentru utilizare în Roaming, in Zonele 2,3,4,5 și Balcani non-UE. Tarifele pentru depășirea beneficiilor de Roaming pentru Zonele 2,3,4,5 și Balcani non-UE se pot verifica pe www.vodafone.ro/roaming-business.

Durata, reinnoirea si încetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minima contractuală 24 luni

Prin denunțare unilaterală, de catre oricare dintre Părți, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea Contractului. In cazul denunțării unilaterale anticipate, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plati o taxa de reziliere avand la baza valoarea lunară a serviciului contractat de Client (cu extraopțiuni incluse) inmultit cu numărul de luni rămase până la expirarea perioadei minime contractuale. In cazul in care Clientul a beneficiat de echipament subventionat, va plati si o taxa fixa (100, 200, 300 sau 500 EUR, TVA inclus) in functie de valoarea lunara a serviciului (cu extraopțiuni incluse). Pentru echipamentele achiziționate cu plata prețului în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, ratele rămase neachitate. Echipamentele terminale nu sunt blocate in rețeaua Vodafone.

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

Vodafone ofera abonamente de telefonie mobila dedicate persoanelor cu dizabilitati vizuale, auditive si/sau de vorbire. Detalii pe www.vodafone.ro - abonamente pentru persoane cu dizabilitati. Persoanele cu deficiențe de auz și/sau vorbire pot apela serviciul de urgenta SMS 113, conform prevederilor legale in vigoare.

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123532609

Prezenta fisa de sinteza a contractului prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, in conformitate cu legislatia UE. Aceasta ajuta la compararea ofertelor de servicii. Informatiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate in alte documente.

Serviciu (servicii si echipamente): RED INFINITY X3

Minute/SMS-uri nationale si minute internationale catre retelele fixe din SEE si Moldova si minute/SMS-uri in roaming SEE* : Nelimitat; Minute/SMS-uri internationale catre retelele mobile SEE si Moldova : Nelimitat; Date mobile, trafic national si roaming SEE** : Nelimitat; Viteza maxima estimata si promovata pentru trafic national : 225 Mbps download/50 Mbps upload; Unitati si trafic de date in Roaming Zona 2*** : 100 unități & 800 MB; Minute in Marea Britanie si Moldova**** : 100; SMS-uri in Marea Britanie si Moldova : 25; Date Mobile in Marea Britanie si Moldova***** : 0.5 GB

Vitezele serviciului de internet si cai de atac (aplicabil in situatia in care exista un serviciu de acces la internet prevazut in Contract)

Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie au următoarele valori: pentru 4G: 225 Mbps descarcare, 50 Mbps incarcare, pentru 3G: 32 Mbps descarcare, 5 Mbps incarcare, pentru 2G: 200 kbps descarcare, 200 kbps incarcare. In cazul în care există o diferență între viteza reală a serviciului de acces la internet și viteza indicată în contract, justificata prin efectuarea de masuratori in aplicatia Netograf, utilizatorul final trebuie sa inregistreze o sesizare valida, in baza careia poate obtine ca remedii despagubiri si/sau incetarea contractului fara plata taxei de reziliere.

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Tarif abonament lunar/SIM: 23,80 EUR cu TVA / 20,00 EUR fără TVA; Tarif SMS international: 0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA

Unitati si Trafic de date in Roaming - Zonele: Balcani non UE, 2, 3, 4 si 5

Vodafone oferă Clientului 2GB trafic de date si 400 unitati în Roaming. Unitățile (minute apeluri efectuate, minute apeluri primite și SMS-uri expediate) și traficul de internet mobil sunt disponibile pentru utilizare în Roaming, in Zonele 2,3,4,5 și Balcani non-UE. Tarifele pentru depășirea beneficiilor de Roaming pentru Zonele 2,3,4,5 și Balcani non-UE se pot verifica pe www.vodafone.ro/roaming-business.

Durata, reinnoirea si încetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minima contractuală 24 luni

Prin denunțare unilaterală, de catre oricare dintre Părți, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea Contractului. In cazul denunțării unilaterale anticipate, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plati o taxa de reziliere avand la baza valoarea lunară a serviciului contractat de Client (cu extraoptiuni incluse) inmultit cu numărul de luni rămase până la expirarea perioadei minime contractuale. In cazul in care Clientul a beneficiat de echipament subventionat, va plati si o taxa fixa (100, 200, 300 sau 500 EUR, TVA inclus) in functie de valoarea lunara a serviciului (cu extraoptiuni incluse). Pentru echipamentele achiziționate cu plata prețului în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, ratele rămase neachitate. Echipamentele terminale nu sunt blocate in rețeaua Vodafone.

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

Vodafone ofera abonamente de telefonie mobila dedicate persoanelor cu dizabilitati vizuale, auditive si/sau de vorbire. Detalii pe www.vodafone.ro - abonamente pentru persoane cu dizabilitati. Persoanele cu deficiențe de auz și/sau vorbire pot apela serviciul de urgenta SMS 113, conform prevederilor legale in vigoare.

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123532609

Prezenta fisa de sinteza a contractului prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, in conformitate cu legislatia UE. Aceasta ajuta la compararea ofertelor de servicii. Informatiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate in alte documente.

Serviciu (servicii si echipamente): Internet Standard

Latime de banda garantata si disponibila in mod normal - CIR : 500 Mbps; Latime de banda maxima si promovata - MIR : 1000 Mbps

Vitezele serviciului de internet si cai de atac (aplicabil in situatia in care exista un serviciu de acces la internet prevazut in Contract)

Viteza maximă de transfer: 1000 Mbps descarcare, 1000 Mbps incarcare; viteza de transfer disponibilă în mod normal: 500 Mbps descarcare, 500 Mbps incarcare, viteza minimă de transfer: 500 Mbps descarcare, 500 Mbps incarcare. In cazul în care există o diferență între viteza reală a serviciului de acces la internet și viteza indicată în contract, justificata prin efectuarea de masuratori in aplicatia Netograf, utilizatorul final trebuie sa inregistreze o sesizare valida, in baza careia poate obtine ca remedii despagubiri si/sau incetarea contractului fara plata taxei de reziliere.

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Taxa initiala de instalare/configurare: 0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA; Abonament lunar: 119,00 EUR cu TVA / 100,00 EUR fără TVA

Durata, reinnoirea si încetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minima contractuală 24 luni

Prin denunțare unilaterală, de catre oricare dintre Părți, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea Contractului. In cazul denunțarii unilaterale anticipate, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plati o taxa de reziliere avand la baza valoarea lunară a serviciului contractat de Client (cu extraopțiuni incluse) inmultit cu numărul de luni rămase până la expirarea perioadei minime contractuale. In cazul in care Clientul a beneficiat de echipament subventionat, va plati si o taxa fixa (100, 200, 300 sau 500 EUR, TVA inclus) in functie de valoarea lunara a serviciului (cu extraopțiuni incluse). Pentru echipamentele achiziționate cu plata prețului în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, ratele rămase neachitate. Echipamentele terminale nu sunt blocate in rețeaua Vodafone.

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

Vodafone ofera abonamente de telefonie mobila dedicate persoanelor cu dizabilitati vizuale, auditive si/sau de vorbire. Detalii pe www.vodafone.ro - abonamente pentru persoane cu dizabilitati. Persoanele cu deficiențe de auz și/sau vorbire pot apela serviciul de urgenta SMS 113, conform prevederilor legale in vigoare.

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123532609

Prezenta fisa de sinteza a contractului prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, in conformitate cu legislatia UE. Aceasta ajuta la compararea ofertelor de servicii. Informatiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate in alte documente.

Serviciu (servicii si echipamente): Virtual Private Network L2

Tip serviciu : VPN Layer2 (link speed & RC) [VPNL2SPD] ; VPN existent : DA; Banda solicitata : 2Mbps

Vitezele serviciului de internet si cai de atac (aplicabil in situatia in care exista un serviciu de acces la internet prevazut in Contract)

Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie au următoarele valori: pentru 4G: 225 Mbps descarcare, 50 Mbps incarcare, pentru 3G: 32 Mbps descarcare, 5 Mbps incarcare, pentru 2G: 200 kbps descarcare, 200 kbps incarcare. In cazul în care există o diferență între viteza reală a serviciului de acces la internet și viteza indicată în contract, justificata prin efectuarea de masuratori in aplicatia Netograf, utilizatorul final trebuie sa inregistreze o sesizare valida, in baza careia poate obtine ca remedii despagubiri si/sau incetarea contractului fara plata taxei de reziliere.

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Taxa initiala de instalare/configurare: 0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA; Abonament lunar: 23,80 EUR cu TVA / 20,00 EUR fără TVA

Durata, reinnoirea si încetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minima contractuală 24 luni

Prin denunțare unilaterală, de catre oricare dintre Părți, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea Contractului. In cazul denunțării unilaterale anticipate, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plati o taxa de reziliere avand la baza valoarea lunară a serviciului contractat de Client (cu extraoptiuni incluse) inmultit cu numărul de luni rămase până la expirarea perioadei minime contractuale. In cazul in care Clientul a beneficiat de echipament subventionat, va plati si o taxa fixa (100, 200, 300 sau 500 EUR, TVA inclus) in functie de valoarea lunara a serviciului (cu extraoptiuni incluse). Pentru echipamentele achiziționate cu plata prețului în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, ratele rămase neachitate. Echipamentele terminale nu sunt blocate in rețeaua Vodafone.

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

Vodafone ofera abonamente de telefonie mobila dedicate persoanelor cu dizabilitati vizuale, auditive si/sau de vorbire. Detalii pe www.vodafone.ro - abonamente pentru persoane cu dizabilitati. Persoanele cu deficiențe de auz și/sau vorbire pot apela serviciul de urgenta SMS 113, conform prevederilor legale in vigoare.