

Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale Partea I

Achiziție

Încheiat între Vodafone Romania S.A. prin Agent:

și Client: ADMINISTRATIA STRAZILOR

Agent:

Telefon: |

Fax:

Cod agent:

Informații despre Client

Persoana juridica

Client nou

Nume companie: ADMINISTRATIA STRAZILOR

C.U.I.: 443387

ADMINISTRATIA STRAZILOR
RATURĂ GENERALĂ

Persoană decizie *

Telefon contact:

E. Nr. 4730

Funcția: DIRECTOR GENERAL

Adresă: str. Domnita Ancuta nr 1 sect 1 Bucuresti

Ziua 20 Luna 02 Anul 2023

*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

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"

Acordul clientului

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.

Vodafone prelucrează datele cu caracter personal ale reprezentanților și utilizatorilor Clientului conform documentului denumit Notă de Informare privind prelucrarea 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>

În scopul transmiterii de oferte comerciale către Clientul Business, Vodafone prelucrează Datele de Contact ale Reprezentantului Clientului Business în baza acordului acestuia exprimat mai jos:

a) Pentru produse și servicii Vodafone (inclusiv ale societăților deținute de Vodafone)

SMS/Notificare USSD: ✓ Da

Email: ✓ Da

Poștă: ✓ Da

Apelare Telefonică Automată: ✓ Da

Profilarea Clientului Business pentru transmiterea de oferte comerciale, bazată pe Date cu privire la dispozitivele Clientului Business pentru transmiterea de oferte comerciale, bazată pe Date cu privire la dispozitivele Clientului Business ne va ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele cu privire la serviciile și produsele utilizate, astfel încât Clientul Business să beneficieze de cea mai bună experiență în rețeaua Vodafone. ✓ Da

Profilarea Clientului Business pentru transmiterea de oferte comerciale, bazată pe Date de Trafic, Date de Localizare și Date de Internet rezultate din utilizarea serviciilor Clientului Business de către Utilizatori ne va ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele cu privire la serviciile utilizate, astfel încât Clientul Business să beneficieze de cea mai bună experiență în rețeaua Vodafone

Date de Trafic, Localizare: ✓ Da

Date de internet: ✓ Da

b) Pentru produse și servicii ale Partenerilor Vodafone (inclusiv prin intermediul serviciului AdPlus; detalii la adresa <https://www.vodafone.ro/adplus/>)

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

SMS/Notificare USSD: ✓ Da

Email: ✓ Da

Poștă: ✓ Da

Apelare Telefonică Automată: ✓ Da



Profilarea Clientului Business pentru transmiterea de oferte comerciale, bazată pe Date cu privire la dispozitivele Clientului Business ne va ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele cu privire la serviciile și produsele utilizate, astfel încât Clientul Business să beneficieze de cele mai bune oferte ale partenerilor Vodafone. Da

Profilarea Clientului Business pentru transmiterea de oferte comerciale, bazată pe Date cu privire la dispozitivele Clientului Business ne va ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele cu privire la serviciile și produsele utilizate, astfel încât Clientul Business să beneficieze de cele mai bune oferte ale partenerilor Vodafone.

Date de Trafic, Localizare: Da

Date de internet: Da

Permisunile acordate de Reprezentantul Clientului Business pot fi modificate oricând

- de către Reprezentant prin: (i) intermediul www.vodafone.ro sau a aplicației My Vodafone, sau (ii) apel la *567, *222 (apel gratuit pentru clienții care au abonament Vodafone mobil) și 0372.02.2222 (număr gratuit în rețeaua Vodafone și tarif normal pentru celelalte rețele) sau (iii) formularul de captare permisiuni, pus la dispoziție de personalul Vodafone;
- de către Utilizatori pentru preferințele lor personale prin (i) aplicația My Vodafone sau (ii) apel la *567, *222 (apel gratuit pentru clienții care au abonament Vodafone mobil) și 0372.02.2222 (număr gratuit în rețeaua Vodafone și tarif normal pentru celelalte rețele).

Acord pentru reținerea copieii 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, prin internet, MyVodafone sau fax, într-o arie geografică limitată denumită „aria de acoperire” (reviziile, reparațiile și întreținerile 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 Tariflar/Pachetul de Servicii ales de Client. Obstacolele ce pot ecraza 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, agreate 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 realabilă 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 tariflar pentru care a optat Clientul, consumul va fi tarifat conform tarifelor disponibile la adresa: www.vodafone.ro/business/solutii-de-business/conecteaza-ti-afacerea/roaming. În cazul în care clientul activează un Plan Tariflar 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 aceasta 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	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 :

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

Limita specifică fiecărei oferte poate fi verificată gratuit de Client pe 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:

1. Indicatori privind prezența fizică (conectarea cartei 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:
 - a. consumul de servicii în Roaming, pentru fiecare tip de serviciu în parte (SMS, voce, internet), excede consumul la nivel național;
 - b. dacă conectarea cartei SIM se realizează predominant în Roaming, raportat la conectarea Cartei la nivel național.
2. O perioadă lungă de inactivitate a unei Cartei SIM, asociată unei utilizări preponderente sau chiar exclusive în roaming.
3. 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 Suprateaxei 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 considera măsurile adoptate de Vodafone nejustificate, poate depune o sesizare către Vodafone sau către autoritățile competente, conform art. 9 din acest document - Soluționarea reclamațiilor și/sau a art. 11.2 din acest document - Prevederi finale.

2.9 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 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	100 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 rețele mobile. Vitezele aferente serviciului de acces la internet fix sunt menționate în Anexele de servicii.

Procedura de măsurare a vitezei. Măsurarea vitezei maxime estimate a serviciului de acces la internet se va realiza de către client utilizând mecanismul de monitorizare certificat de autoritatea națională de reglementare (ANCOM), disponibil pe 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 agreate.

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 prelabile 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 RON. 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.

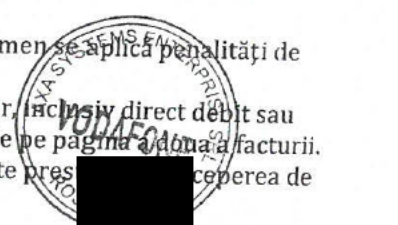
3.3. Tarifele pentru serviciile de voce reprezintă contravaloarea apelurilor inițiate sau primite (în Roaming) și se calculează la secundă, cu excepția primului minut de convorbire care se tarifează prin rotunjire la un minut. SMS-ul se tarifează la transmiterea sa, indiferent dacă a fost sau nu recepționat 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 tarifarea 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.

4.2. 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.

4.3. 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 acceptarea de



către bancă Clientului a unui comision de plată/transfer.

5. Achiziția de Echipamente Terminale. Livrare. Garanția legală

5.1. În cazul în care Clientul achiziționează Echipamente Terminale (telefon, laptop, tableta, 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.

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 activare contractului/prelungire 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/prelungire 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.

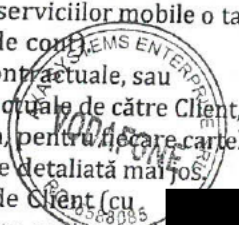
5.10. Orice costuri și/sau cheltuieli intervenite ca urmare a adoptării unor modificări legislative ulterioare semnării prezentului Contract, în scopul restrângerii sau interzicerii utilizării de echipamente Huawei, precum și alte echipamente de proveniență China sau Rusia (în cazul în care folosirea 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 platească 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. Reconectarea 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 reconectarea 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 contract).

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 card SIM dezactivat / 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 timpul 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.

Durata contractului

Prezentul Contract se încheie pe o durată nedeterminată, dar nu mai mică de 12 luni (durata minimă), dacă o altă durată minimă nu este specificată expres, în CCP Partea II sau în oferta promoțională acceptată de Client.

11. Prevederi finale

11.1. 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.

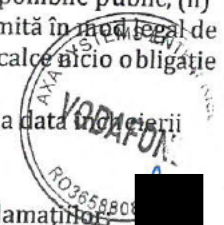
11.2. Orice neînțelegere în legătură cu executarea prezentului contract va fi rezolvată de părți pe cale amiabilă. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul poate fi înaintat spre soluționare autorității de reglementare (ANCOM) sau instanțelor judecătorești competente.

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 în legătura 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 dispozitia sa în acord cu opțiunea exprimată în secțiunea Modalitatea de transmitere a documentelor din CCP - Partea I
- a citit, a inteles si a acceptat clauzele cuprinse în CCP si TCG si a primit un exemplar din CCP semnat de ambele parti;
- a acceptat în mod expres clauzele privind Suspendarea Serviciului, și Limitarea obligației din documentul TCG, precum și clauzele 6 - Înțetarea contractului și suspendarea serviciilor și 8 - Raspunderea Vodafone din CCP partea a II-a.

ADMINISTRATIA STRAZILOR BUCURESTI

VODAFONE ROMANIA SA

DIRECTOR GENERAL

DIRECTOR DIRECTIA EC

DIRECTOR

CONTROL FINANCIAR PREVENTIV

SEF SERVICIU JURIDIC CONTENCIOS

SEF SIAP

Sef Birou

Sef Serv. CCT

Anexa 1
Servicii: Alte servicii

Plan tarifar servicii Gazduire Vodafone

Abonament	Tip solicitare	Tarif lunar	Spatiu web	Adrese e-mail de baza	Spatiu casuta mail
Hosting Business	HOSTING BUSINESS	106,03 RON cu TVA / 89,10 RON fără TVA	Nelimitat	100	5 GB

Observatii:

1. Taxa reziliere = contravaloarea abonamentului ales pana la sfarsitul Duratei Minime Contractuale.
2. Clientul are dreptul sa denunte unilateral acest contract, in orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis catre Vodafone Romania. In cazul denuntarii contractului inainte de expirarea Duratei Minime Contractuale, clientul se obliga sa despagubeasca Vodafone Romania cu taxa de reziliere mentionata mai sus pentru fiecare serviciu reziliat.
3. Tarifele sunt exprimate în RON cu TVA și RON fără TVA.



Servicii: Date fixe

Nr.	Abonament	Numar locatii	Locatie	Latime de banda - CIR	Latime de banda - MIR	Taxa initiala de instalare/configurare	Abonament lunar	Tip SLA
1	Internet Premium	28	CONFORM TABEL ATASAT - anexa 1	CONFORM TABEL ATASAT - anexa 1	CONFORM TABEL ATASAT - anexa 1	0 RON cu TVA / 0,00 RON fără TVA	22.972,95 RON cu TVA / 19.305,00 RON 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 a datelor este:
	<ol style="list-style-type: none"> 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.

Lista locatii Internet Premium (1)

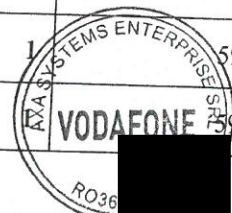
Locație	Adresă	Calitate Client (chirias* / proprietar** locatie)	Persoana de contact	Telefon de contact
Bucuresti, str. Domnita Ancuta nr. 1, sediul central Administratia Strazilor	Bucuresti, str. Domnita Ancuta nr. 1, sediul central Administratia Strazilor	Chirias		
Bucuresti, cal. Serban Voda nr. 244, Sectia de Intretinere Sisteme de Siguranta Circulatiei	Bucuresti, cal. Serban Voda nr. 244, Sectia de Intretinere Sisteme de Siguranta Circulatiei	Chirias		
Bucuresti, cal. Serban Voda nr. 217, Sectia Exploatare si Intretinere Utilaj Transport	Bucuresti, cal. Serban Voda nr. 217, Sectia Exploatare si Intretinere Utilaj Transport	Chirias		
Bucuresti, Pasaj N. Balcescu (Metrorex), Sectia Intretinere Sisteme Luminoase de Semnalizare Rutiera	Bucuresti, Pasaj N. Balcescu (Metrorex), Sectia Intretinere Sisteme Luminoase de Semnalizare Rutiera	Chirias		0
Bucuresti, spl. Independentei nr.2k, Directia Parcaje	Bucuresti, spl. Independentei nr.2k, Directia Parcaje	Chirias		
Bucuresti, cal Plevnei nr.10, Directia Parcaje	Bucuresti, cal Plevnei nr.10, Directia Parcaje	Chirias		
Bucuresti, str. Lujerului 9999, Dispeceratul Unic de Urgenta	Bucuresti, str. Lujerului 9999, Dispeceratul Unic de Urgenta	Chirias		
Bucuresti, Bd. Regina Elisabeta nr. 47, Centrul Control Trafic	Bucuresti, Bd. Regina Elisabeta nr. 47, Centrul Control Trafic	Chirias		
Drumul Cooperativei 6-12, Sectia Exploatare si Intretinere Drumuri, Poduri, Pasaje Rutiere si Pietonale	Drumul Cooperativei 6-12, Sectia Exploatare si Intretinere Drumuri, Poduri, Pasaje Rutiere si Pietonale	Chirias		
Bucuresti, Intersectie Sos Odaii ? Sos Bucuresti Targoviste	Bucuresti, Intersectie Sos Odaii ? Sos Bucuresti Targoviste	Chirias		
Bucuresti, Intersectie Sos Odaii ? Sos Bucuresti-Ploiesti	Bucuresti, Intersectie Sos Odaii ? Sos Bucuresti-Ploiesti	Chirias		
Bucuresti, Intersectie calea ferata ? Sos Pipera	Bucuresti, Intersectie calea ferata ? Sos Pipera	Chirias		
Bucuresti, Intersectie A3- Str Gherghitei	Bucuresti, Intersectie A3- Str Gherghitei	Chirias		

Locație	Adresă	Calitate Client (chirias* / proprietar** locatie)	Persoana de contact	Telefon de contact
Bucuresti, Intersectie Bd. Dimitrie Pompeiu ? Sos Petricani	Bucuresti, Intersectie Bd. Dimitrie Pompeiu ? Sos Petricani	Chirias		
Bucuresti, Intersectie Intr. Andronache ? Sos Andronache	Bucuresti, Intersectie Intr. Andronache ? Sos Andronache	Chirias		
Bucuresti, Intersectie Sos Andronache ? Sos Colentina	Bucuresti, Intersectie Sos Andronache ? Sos Colentina	Chirias		
Bucuresti, Intersectie Sos Fundeni ? Aleea Lacului	Bucuresti, Intersectie Sos Fundeni ? Aleea Lacului	Chirias		
Bucuresti, Intersectie Sos Pantelimon ? Str Gara Catelu	Bucuresti, Intersectie Sos Pantelimon ? Str Gara Catelu	Chirias		
Bucuresti, Intersectie Bd Theodor Pallady ? Str. Victor Brauner (iesire metrou statia Teclu)	Bucuresti, Intersectie Bd Theodor Pallady ? Str. Victor Brauner (iesire metrou statia Teclu)	Chirias		
Bucuresti, Intersectie bd Unirii- Str Nicolae Teclu	Bucuresti, Intersectie bd Unirii- Str Nicolae Teclu	Chirias		
Bucuresti, Intersectie Sos Oltenitei ? Str Cheile Turzii	Bucuresti, Intersectie Sos Oltenitei ? Str Cheile Turzii	Chirias		
Bucuresti, Intersectie Sos Berceni ? str Oituz	Bucuresti, Intersectie Sos Berceni ? str Oituz	Chirias		
Bucuresti, Intersectie Sos Giurgiului ? Str Carutei	Bucuresti, Intersectie Sos Giurgiului ? Str Carutei	Chirias		
Bucuresti, Intersectie Bd. Magurele ? Str. Santimbru	Bucuresti, Intersectie Bd. Magurele ? Str. Santimbru	Chirias		
Bucuresti, Intersectie Sos Alexandriei ? Str Aliman	Bucuresti, Intersectie Sos Alexandriei ? Str Aliman	Chirias		
Bucuresti, Intersectie Prelungirea Ghencea ?DNCB	Bucuresti, Intersectie Prelungirea Ghencea ?DNCB	Chirias		
Bucuresti, Intersectie DNCB ? Bd Iuliu Maniu	Bucuresti, Intersectie DNCB ? Bd Iuliu Maniu	Chirias		
Bucuresti, Intersectie DNCB ? Sos Chitilei	Bucuresti, Intersectie DNCB ? Sos Chitilei	Chirias		

* Clientul, in calitate de chirias in locatie, solicita Vodafone Romania sa instaleze serviciile din prezenta Anexa detaliate in tabelul de mai sus, in baza prezentului contract si mentioneaza ca a obtinut acordul scris al proprietarului locatiei, putand sa furnizeze la cererea Vodafone Romania o copie in acest sens, pentru instalarea serviciului sus mentionat, fara taxe sau alte pretentii financiare.

** Clientul, in calitate de proprietar al locatiei, solicita Vodafone Romania sa instaleze serviciile din prezenta Anexa detaliate in tabelul de mai sus, in baza prezentului contract si este de acord cu instalarea serviciului sus mentionat, fara taxe sau alte pretentii financiare.

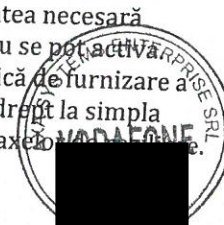
Tip servicii	Tip serviciu	Numar servicii	Vodafone
INTERNET			LEI, fara TVA
Bucuresti, str. Domnita Ancuta nr. 1, sediul central Administratia Strazilor	1GB dedicat	1	1237.5
Bucuresti, cal. Serban Voda nr. 244, Sectia de Intretinere Sisteme de Siguranta Circulatiei	300Mbps dedicat	1	594
Bucuresti, cal. Serban Voda nr. 217, Sectia Exploatare si Intretinere Utilaj Transport	300Mbps dedicat	1	594
Bucuresti, Pasaj N. Balcescu (Metrorex), Sectia Intretinere Sisteme Luminoase de Semnalizare Rutiera	300Mbps dedicat	1	594
Bucuresti, spl. Independentei nr.2k, Directia Parcaje	300Mbps dedicat	1	594
Bucuresti, cal Plevnei nr.10, Directia Parcaje	300Mbps dedicat	1	594



Bucuresti, str. Lujerului 9999, Dispeceratul Unic de Urgenta	300Mbps dedicat	1	594
Bucuresti, Bd. Regina Elisabeta nr. 47, Centrul Control Trafic	1GB dedicat	1	1237.5
Drumul Cooperativei 6-12, Sectia Exploatare si Intretinere Drumuri, Poduri, Pasaje Rutiere si Pietonale	300Mbps dedicat	1	594
Bucuresti, Intersectie Sos Odaii – Sos Bucuresti Targoviste	200Mbps dedicat	1	420.75
Bucuresti, Intersectie Sos Odaii – Sos Bucuresti-Ploiesti	200Mbps dedicat	1	420.75
Bucuresti, Intersectie calea ferata – Sos Pipera	200Mbps dedicat	1	420.75
Bucuresti, Intersectie A3- Str Gherghitei	200Mbps dedicat	1	420.75
Bucuresti, Intersectie Bd. Dimitrie Pompeiu – Sos Petricani	200Mbps dedicat	1	420.75
Bucuresti, Intersectie Intr. Andronache – Sos Andronache	200Mbps dedicat	1	420.75
Bucuresti, Intersectie Sos Andronache – Sos Colentina	200Mbps dedicat	1	420.75
Bucuresti, Intersectie Sos Fundeni – Aleea Lacului	200Mbps dedicat	1	420.75
Bucuresti, Intersectie Sos Pantelimon – Str Gara Catelu	200Mbps dedicat	1	420.75
Bucuresti, Intersectie Bd Theodor Pallady – Str. Victor Brauner (iesire metrou statia Techu)	200Mbps dedicat	1	420.75
Bucuresti, Intersectie bd Unirii- Str Nicolae Teclu	200Mbps dedicat	1	1980
Bucuresti, Intersectie Sos Oltenitei – Str Cheile Turzii	200Mbps dedicat	1	420.75
Bucuresti, Intersectie Sos Berceni – str Oituz	200Mbps dedicat	1	1980
Bucuresti, Intersectie Sos Giurgiului – Str Carutei	200Mbps dedicat	1	420.75
Bucuresti, Intersectie Bd. Magurele – Str. Santimbru	200Mbps dedicat	1	420.75
Bucuresti, Intersectie Sos Alexandriei – Str Aliman	200Mbps dedicat	1	420.75
Bucuresti, Intersectie Prelungirea Ghencea –DNCB	200Mbps dedicat	1	1980
Bucuresti, Intersectie DNCB – Bd Iuliu Maniu	200Mbps dedicat	1	420.75
Bucuresti, Intersectie DNCB – Sos Chitilei	200Mbps dedicat	1	420.75

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 declaratie a oricareia dintre Părți, fara a plati despagubiri Clientului si fara a percepe Clientului plata taxelor de reziliere.



3. Taxa de reamplasare: 357,00 EUR cu TVA / 300,00 EUR fără TVA/prima reamplasare a unei locatii in cadrul unui an contractual. Pentru mai mult de o reamplasare in cadrul unui an contractual, taxa de reamplasare va fi comunicata de Vodafone in urma unei analize.
4. In cazul in care in cadrul duratei minime contractuale Clientul doreste reamplasarea serviciilor de date fixe, acesta trebuie sa trimita o solicitare in scris catre Vodafone Romania cu cel putin 15 zile inainte de data la care se doreste reamplasarea serviciilor. Pentru mai mult de o solicitare de reamplasare pe an contractual a serviciului de date fixe se va face o evaluare de catre Vodafone in urma solicitarii clientului. Reamplasarea va fi realizata doar de catre Vodafone Romania sau partenerii sai autorizati si se va efectua contra-cost. Termenul in care se face reamplasarea variaza in functie de solutia tehnica si implicatiile acesteia (sapturi, acorduri de obtinut de catre client). Instalarea la noua locatie (reamplasarea) se face numai in baza acordului de instalare obtinut de catre client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistenta unei solutii tehnice prin care sa se poata oferi serviciul la noua locatie duce automat la anulara cererii de reamplasare. Obligatia Vodafone pentru reamplasare este o obligatie de diligente si nu una de rezultat, Vodafone obligandu-se sa studieze cererea clientului privind reamplasarea si de a propune acestuia o modalitate prin care se poate realiza reamplasarea. In situatiile in care nu exista solutii tehnice de reamplasare si/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul intelege si este de acord ca termenii si conditiile contractului/actului semnat anterior formularii cererii de reamplasare, raman in vigoare pana la finalul duratei minime contractuale, obligatiile Clientului privind executarea contractului, plata taxelor aferente (lunare sau de reziliere) ramanand in vigoare.
5. Pentru solicitarile de activari ulterioare preturile pot varia in functie de locatie si de solutia tehnica.
6. Taxa modificare parametri serviciu: 23,80 EUR cu TVA / 20,00 EUR fără TVA
7. In cazul in care Clientul solicita modificarea ofertei initiale cu o oferta din aceeasi categorie, dar de valoare inferioara, pentru fiecare modificare a ofertei de date fixe facuta inainte de 6 luni de la activarea serviciului, Clientul va plati o taxa cu titlu de penalitate egala cu diferenta dintre valoarea abonamentului de servicii ales si valoarea abonamentului pentru care opteaza ulterior, pentru intreaga perioada obligatorie ramasa.
8. Clientul are dreptul sa denunte unilateral acest Contract, in orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone Romania. In cazul denuntarii contractului inainte de expirarea duratei minime contractuale sau daca incetarea contractului inainte de expirarea acestei perioade este generata de incalcarea obligatiilor contractuale de catre Client, Clientul se obliga sa despagubeasca Vodafone Romania cu taxa de reziliere de 178,50 EUR cu TVA / 150,00 EUR fără TVA pentru fiecare locatie / Serviciu de date plus o penalitate in cuantum de 100% din abonamentul lunar pentru serviciul ce doreste a fi reziliat inmultita cu numarul de luni ramase pana la data expirarii Duratei minime contractuale. Clientul va transmite Vodafone Romania preavizul de denuntare cu scrisoare recomandata cu confirmare de primire la adresa Vodafone Romania.
9. Clientul se obliga:
 - a. 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.
 - b. 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.
 - c. sa nu instraineze Echipamentul;
 - d. sa nu deterioreze Echipamentul sau sa faciliteze deteriorarea lor;
 - e. sa vegheze la buna si normala functionare a Echipamentelor;
 - f. 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;
 - g. 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 RON cu TVA și RON fără TVA.

ADMINISTRATIA STRAZILOR BUCURESTI

DIRECTOR GENERAL

[Redacted signature]

DIRECTOR DIRECTIA EC.

[Redacted signature]

DIRECTOR

[Redacted signature]

CONTROL FINANCIAR PREVENTIV

PRINCIPALUL BUCUREȘTI

Administrația Străzilor
VIZAT - CFPP nr. 2
Data 20.02.2023

SEF SERVICIUL JURIDIC-CONTENCIOS

[Redacted signature]

SEF SIAP

[Redacted signature]

Sef Birou

[Redacted signature]

Sef Serv. CCT

[Redacted signature]

VODAFONE ROMANIA SA

prin Agent

[Redacted signature]

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/înlocuire 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	Formula de calcul a disponibilității lunare este :
	Disponibilitate_port = $\frac{(24 \text{ ore} * \text{nr zile luna}) - \text{Timp total nefunctionare}}{24 \text{ ore} * \text{nr zile luna}} * 100$
	unde: Disponibilitate_port = disponibilitatea portului în cazul serviciilor IP Timp_total_nefunctionare = suma timpilor de Defecțiune conform Tichetelor de defecțiune. El exclude timpii de nefuncționare datorati situațiilor descrise în prezenta anexă
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 /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 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
- 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 $1\% y$ și 10% din banda garantată b) 5% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile , dacă $10\% y$ și 20% din banda garantată c) 10% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile , dacă $20\% y$ și 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



Parametru de calitate	Fibră optică sau microunde	HSPA sau LTE	Despăgubiri
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 și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate</u> ; 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

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 măsurătorilor efectuate de Vodafone România, în cazul parametrilor de calitate, mai puțin lățimea de bandă (viteza)

- în baza măsurătorilor 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 în cauză de Vodafone România (cap.1 de mai sus).

4. Condiții de garantare

Măsurătorile legate de parametrii garanți 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

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 înapoi, 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.

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

Clientul, 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 internet Premium

Locatie: CONFORM TABEL ATASAT - anexa 1

Conectare router

Configuratie Personalizata:

- 1.IP Public LAN1 /30
- 2.Porturile LAN2-LAN4 dezactivate
- 3.DHCP dezactivat
- 4.NAT dezactivat

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 translația 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 Client - Configurație Personalizată

Pentru accesul la Internet este necesară utilizarea de adrese IPv4 publice. În mod implicit, Vodafone furnizează pentru fiecare serviciu de Internet o astfel de adresă din spațiul său de adrese publice care va fi alocată exclusiv și static pentru respectivul serviciu. Pentru accesarea Internetului de către stațiile din LAN se va utiliza Network Address Translation (NAT). În acest caz, adresa publică va fi configurată pe interfața de LAN a routerului Vodafone. Acest scenariu este tipic atunci când se dorește plasarea unui alt router cascadat, ce aparține clientului, care va efectua NAT și va gestiona spațiul de adrese private pentru LAN. În acest caz, pe interfața de LAN a routerului Vodafone se va configura un spațiu /30 de adrese publice, din care una din adrese va fi alocată către cel de-al doilea router cascadat.

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.

**se pot alege toate tipurile de servicii disponibile; alegerea unei opțiuni sau a tuturor va genera și tipul de echipament utilizat, costurile aferente serviciilor regăsindu-se în anexa comercială de servicii

***Lan-uri suplimentare, QoS (shaping, queueing, policing), NAT și DHCP personalizat, Liste de acces, Reverse DNS, etc
Observație : Opțiunile b,c și e sunt disponibile doar în configurația cu router Vodafone. Opțiunile a și d sunt disponibile în ambele variante, router Vodafone sau router client.



ACORD PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Prezentul acord

(„Acordul”)

a fost încheiat astăzi, [data], de către și între:

1. **Denumirea Clientului**, (în continuare „Clientul”), societate cu sediul în [*], înregistrată la Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul [*] cu nr. [*], CUI [*], reprezentată de [*], în calitate de [*];
- și
1. **VODAFONE ROMÂNIA SA** (în continuare „Furnizorul”), cu sediul social în Str. Barbu Vacarescu nr. 201, Cladirea GlobalWorth Tower, Sector 2, București, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/9852/1996, CUI RO 8971726, reprezentată prin [*] în calitate de [*];

(împreună

„Părțile”)

AVÂND ÎN VEDERE:

(A) Contractul încheiat între Client și Furnizor, având ca obiect Servicii de înregistrare și gazduire Web Vodafone („Contractul-Cadru”);

(B) În contextul executării Contractului-Cadru, Furnizorul va acționa ca persoană împuternicită a Clientului, prelucrând o serie de date cu caracter personal în numele și pe seama Clientului (acesta din urmă acționând în calitate de operator);
PRIN URMĂRE, Părțile au convenit următoarele:

1. Definiții

1.1. Termenii „operator”, „persoana împuternicită”, „persoană vizată”, „date cu caracter personal”, „prelucrare” și „Autoritate de Supraveghere” vor avea înțelesul atribuit acestora în Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR).

2. Obiect

2.1. Obiectul acestui Acord constă în prelucrarea de către Furnizor, în numele și pe seama Clientului și pentru scopul executării Contractului-Cadru, a datelor cu caracter personal ale Persoanelor Vizate („Datele cu Caracter Personal”), astfel cum acestea sunt indicate în Anexa 1 la prezentul

2.2. În executarea prezentului Acord, Părțile se obligă să respecte legislația aplicabilă, e. legislația Uniunii Europene și/sau legislația română aplicabilă Părților și, în particular, legislația privind protecția datelor cu caracter personal (inclusiv prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 (GDPR) (denumită în continuare „**Legislația Aplicabilă**”)

3. Durata

3.1. Prezentul Acord va produce efecte de la data semnării sale și va rămâne în vigoare până la data care survine ultima dintre:

3.1.1. încetarea sau expirarea Contractului-Cadru; sau

3.1.2. încetarea ultimului serviciu prestat în temeiul Contractului-Cadru.

4. Obligatiile Furnizorului

4.1. Furnizorul va prelucra Datele cu Caracter Personal numai pe baza instrucțiunilor documentate ale Clientului (inclusiv cu privire la transferurile de date către state terțe, dacă va fi cazul), cu excepția cazului în care prelucrarea Datelor cu Caracter Personal este impusă Furnizorului prin Legislația Aplicabilă. În acest din urmă caz, dacă Legislația Aplicabilă permite, înainte de a iniția prelucrarea Datelor cu Caracter Personal Furnizorul va informa Clientul, prin orice mijloace (inclusiv e-mail), cu privire la cerința legală care impune respectiva

4.2. Furnizorul va informa (inclusiv verbal, de exemplu telefonic) Clientul, de îndată ce este posibil în mod rezonabil, dacă în opinia sa o instrucțiune a Clientului, aplicabilă în contextul solicitării de informații de la Furnizor ori auditării acestuia pentru verificarea conformării cu cerințele specifice, încalcă prevederile Legislației Aplicabile și, prin urmare, Furnizorul se vedește în imposibilitate de a da curs instrucțiunii



4.3. Furnizorul va implementa măsuri tehnice și organizatorice pentru a asigura un nivel de securitate adecvat riscului antrenat de prelucrarea Datelor cu Caracter Personal în baza prezentului Acord, prin raportare la caracteristicile prelucrării (e.g. natura Datelor cu Caracter Personal, scopurile și contextul prelucrării etc.), stadiul actual al tehnologiei și costurile implementării.

4.4. Furnizorul se va asigura că persoanele care acționează sub autoritatea sa și care au acces la Datele cu Caracter Personal sunt ținute să respecte confidențialitatea acestor informații, fie (i) în baza unui acord de confidențialitate sau a unui alt aranjament similar încheiat cu Furnizorul, fie (ii) în baza unei obligații legale de confidențialitate. În măsura în care este posibil potrivit cu circumstanțele (inclusiv ținând seama de specificul prelucrării și a informațiilor aflate la dispoziția sa), Furnizorul:

4.4.1. va transmite Clientului o copie a cererilor Persoanelor Vizate privind exercitarea drepturilor acestora în legătură cu prelucrarea Datelor cu Caracter Personal în baza prezentului

4.4.2. va asista Clientul în implementarea măsurilor tehnice și organizatorice corespunzătoare pentru a răspunde cererilor de exercitare a drepturilor de către Persoanele Vizate, în măsura în care este posibil potrivit cu circumstanțele (inclusiv ținând seama de specificul prelucrării și a informațiilor aflate la dispoziția sa).

4.4.3. va notifica Clientul prin intermediul DPO-ului prin orice mijloace (inclusiv e-mail), cât de repede posibil în mod rezonabil, dar mai devreme de 36 de ore, cu privire la orice incident de securitate privind Datele cu Caracter Personal care fac obiectul contractului și de care Furnizorul are cunoștință. Notificarea va include informații relevante pentru a permite Clientului să-și îndeplinească obligațiile de raportare sau, după caz, de notificare prevăzute de 33 din GDPR, fiind înțeles că: (a) obligația de notificare din cadrul prezentei clauze se referă la acele incidente legate în mod direct de activitatea Furnizorului derulată în baza prezentului Acord, (b) în funcție de circumstanțe, furnizarea informațiilor relevante către Client se va putea realiza și etapizat, pe măsură ce acestea devin disponibile Furnizorului, (c) orice divulgare a incidentului de securitate se va putea realiza de către Client numai după (i) avizarea conținutului informării de către Furnizor – pentru divulgările realizate în baza unei obligații legale a Clientului, respectiv (ii) aprobarea conținutului informării de către Furnizor – pentru alte divulgări decât cele indicate la pct. (i) de mai sus.

4.4.4. va oferi asistență Clientului, la cererea acestuia, în legătură cu evaluări ale impactului asupra protecției datelor și, după caz, consultări prealabile ale Autorităților de Supraveghere, pe care Clientul le consideră în mod rezonabil necesare conform Art. 35 sau 36 din GDPR, în fiecare situație exclusiv în legătură cu prelucrarea Datelor cu Caracter Personal în baza prezentului Acord, în măsura în care este posibil potrivit cu circumstanțele (inclusiv ținând seama de specificul prelucrării și a informațiilor aflate la dispoziția sa).

4.5. Furnizorul va păstra o evidență adecvată a operațiunilor de prelucrare în linie cu cerințele art. 30 alin. 2 GDPR.

5. Obligațiile Clientului

5.1. Clientul este singurul responsabil cu informarea Persoanelor Vizate conform Legislației Aplicabile cu privire la activitățile de prelucrare a Datelor cu Caracter Personal desfășurate de Furnizor conform prezentului Acord.

5.2. Clientul va transmite Furnizorului toate informațiile necesare pentru ca Furnizorul să poată aduce la îndeplinire instrucțiunile Clientului.

5.3. Clientul va documenta toate instrucțiunile transmise Furnizorului.

5.4. Clientul va asigura respectarea tuturor obligațiilor sale specifice impuse de Legislația Aplicabilă cu privire la activitățile de prelucrare a Datelor cu Caracter Personal desfășurate de Furnizor.

6. Audit

6.1. Furnizorul va pune la dispoziția Clientului, la solicitarea acestuia, toate informațiile rezonabil necesare pentru a demonstra respectarea obligațiilor asumate prin prezentul Acord.

6.2. Furnizorul va pune la dispoziția Clientului un raport privind auditul efectuat de Furnizor ca urmare a solicitării Clientului privind respectarea de către Furnizor a obligațiilor prevăzute în acest Acord, fiind înțeles că o asemenea cerință privind efectuarea unui asemenea audit intern de către Furnizor va putea fi solicitată cel mult odată pe an de către Client.

6.3. Clientul va notifica Furnizorului intenția de efectuare a auditului cu cel puțin 45 zile anterior datei propuse. În funcție de împrejurări, Furnizorul va putea solicita o amânare a auditului, care în niciun caz nu va putea depăși 60 de zile de la data propusă.

6.4. În cazul în care Părțile vor stabili desfășurarea unui audit, vor agree de comun acord durata și programul sesiunilor de audit, fiind înțeles că programul va fi astfel stabilit încât să nu afecteze în niciun fel derularea normală a activității Furnizorului. În orice caz, auditul (i) va putea fi derulat doar în zilele lucrătoare și în cadrul orelor de program al Furnizorului, (ii) va putea viza exclusiv aspectele direct legate și relevante pentru a stabili modul de respectare a obligațiilor asumate conform prezentului



Acord, (iii) va fi conditionat de semnarea unui angajament de confidențialitate specific de către consultanții/ reprezentanții Clientului.

7. Costuri

7.1. Clientul va suporta toate costurile/ cheltuielile derivând din/ în legătură cu:

7.1.1. solicitările excesive strict legate de asistența acordată Clientului sau alte acțiuni întreprinse conform Clauzei 4.1, 4.4.2, 4.4.4 de mai sus;

7.1.2. auditul derulat conform clauzei 6 de mai sus;

7.2. Plata sumelor aferente se va realiza de către Client în termen de 15 zile de la data primirii de la Furnizor a documentelor justificative relevante.

7.3. Nu vor fi percepute costuri pentru asistența rezonabilă acordată de Vodafone.

8. Înțetare. Efecte

8.1. Prezentul Acord va înceta în mod automat simultan cu Contractul-Cadru în următoarele situații:

8.1.1. La data încetării Contractului-Cadru, din orice motive și în conformitate cu prevederile acestuia;

8.1.2. La data denunțării unilaterale de către Furnizor a Contractului-Cadru, dacă obiectul acestuia nu mai poate fi adus la îndeplinire sau, după caz, aducerea la îndeplinire ar deveni oneroasă pentru

8.1.3. La data încetării prin acordul scris al Părților al Contractului-Cadru.

8.2. În termen de maxim 30 zile de la data încetării Acordului, Furnizorul:

8.2.1. în funcție de instrucțiunea Clientului (i) va returna Clientului Datele cu Caracter Personal pe care le prelucrează exclusiv în baza Acordului; sau (ii) va șterge Datele cu Caracter Personal din evidențele și sistemele care deservește produsele/soluțiile sale.

8.2.2. va elimina din evidențele și sistemele care deservește produsele/soluțiile sale copiile Datelor cu Caracter Personal pe care le prelucrează exclusiv în baza Acordului, în cazul în care Clientul optează pentru restituirea Datelor cu Caracter Personal conform pct. (i) de mai sus.

8.3. Prin excepție de la obligația de ștergere a Datelor cu Caracter Personal prevăzută de clauza 8.2. de mai sus, Furnizorul va putea păstra și, după caz, prelucra Datele cu Caracter Personal dacă:

8.3.1. Păstrarea și/ sau altă prelucrare este autorizată de Legislația Aplicabilă și doar în măsura și pentru perioada impusă de Legislația Aplicabilă.

8.3.2. Furnizorul prelucrează respectivele Date cu Caracter Personal pentru alt scop, în conformitate cu Legislația Aplicabilă.

9. Prevederi finale

9.1. Acest Acord face parte integrantă din Contractul-Cadru și se constituie ca Anexa la în cazul unor discrepante între prevederile acestui Acord și orice alte acorduri între Părți, inclusiv Contractul-Cadru, prevederile prezentului Acord vor prevala.

9.2. Anexa 1 face parte integrantă din acest Acord.

9.3. Oricare dintre Părți poate solicita modificarea prevederilor acestui Acord în cazul în care modificarea solicitată este necesară pentru conformarea de către Părți cu Legislația Aplicabilă. În acest caz, Părțile vor negocia cu bună-credință modificările necesare pentru conformarea adecvată la cerințele impuse de Legislația Aplicabilă, păstrând pe cât posibil spiritul comercial și efectul economic avut în vedere de Părți la încheierea Contractului-Cadru și a prezentului



ANEXA 1 - DETALII PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Scopurile Prelucrării	<input checked="" type="checkbox"/> Externalizarea Operatiunilor Clientilor <input type="checkbox"/> Externalizarea Procesarii Afacerii <input checked="" type="checkbox"/> Stocare <input type="checkbox"/> Marketing <input type="checkbox"/> Operatiuni Financiare <input type="checkbox"/> Operatiuni HR <input type="checkbox"/> Business Intelligence <input type="checkbox"/> Gestionarea Fraudelor/Infrastructurii <input type="checkbox"/> Servicii Juridice <input type="checkbox"/> Operatiuni de Retea <input checked="" type="checkbox"/> Suport IT <input checked="" type="checkbox"/> Mentenanta IT <input type="checkbox"/> Altele [rugam mentionati]
Descrierea Operatiunilor de Prelucrare	<p>În scopul executării contractului de furnizare a serviciului, Vodafone va desfășura următoarele operațiuni de prelucrare:</p> <p>Activare, configurare și furnizare serviciu achiziționat</p> <p>Executarea Contractului-Cadru conform condițiilor agreeate de Părți prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Permiterea accesului în platforma; -Stocarea datelor; -Stocare, acces -Furnizarea serviciilor de asistență tehnică și, suport în aplicație; -Punerea la dispoziție a informațiilor solicitate de Client. -Efectuarea de diverse raportări, statistici -Accesarea datelor, daca acest lucru este necesar -Stergerea datelor la termenele agreeate -Restrictionarea accesului in cazurile agreeate de Parti
Persoane Vizate	<input checked="" type="checkbox"/> Client <input type="checkbox"/> Angajat Vodafone <input checked="" type="checkbox"/> Enterprise utilizator final <input type="checkbox"/> Contractor <input type="checkbox"/> Furnizori <input type="checkbox"/> Copii <input type="checkbox"/> Persoane vulnerabile <input checked="" type="checkbox"/> Altele [rugam mentionati] Angajații sau colaboratorii Clientului care au fost autorizați să acceseze și să administreze Platforma Utilizatorii Platformei și/sau a echipamentelor integrate cu Platforma;
Categoriile de Date	<input checked="" type="checkbox"/> Informatii Contact <input type="checkbox"/> Date de cont <input checked="" type="checkbox"/> Date de autentificare <input type="checkbox"/> Date financiare <input checked="" type="checkbox"/> Date de asistenta pentru client (customer care data) <input type="checkbox"/> Date de gestionare a valorii clientului (Customer value management data) <input type="checkbox"/> Date privind apelul, internet di date de trafic de TV <input type="checkbox"/> Continutul comunicarii <input checked="" type="checkbox"/> Date de localizare <input checked="" type="checkbox"/> Altele [rugam mentionati] Informații despre acces și activitate în Platformă (loguri, adresa IP); Date de conținut colectate și/sau încărcate de Client sau Persoanele Vizate în Platformă inclusiv text, documente, Excel și orice alte date cu caracter personal generate din



Categoriile de Date Sensitive	operațiile efectuate de Client sau Persoanele Vizate în Platformă (ex. rapoarte)
	<input type="checkbox"/> Rasa si origine etnica <input type="checkbox"/> Opinii politice <input type="checkbox"/> Credinte religioase si filozofice <input type="checkbox"/> Sanatate <input type="checkbox"/> Orientare sexuala
Volumul estimat al persoanelor vizate si frecventa	Volum <input type="checkbox"/> Peste 100M <input type="checkbox"/> 10-100M <input type="checkbox"/> 1M - 10M <input type="checkbox"/> 100,000 - 1M <input type="checkbox"/> 10,000 - 100,000 <input type="checkbox"/> 1,000 - 10,000 <input type="checkbox"/> 100 - 1,000 <input type="checkbox"/> Sub 100 In cazul in care nu se selecteaza nici unul din pragurile de mai sus volumul estimativ de date cu caracter personal prelucrate se va determina conform urmatoarei formule: Numarul de date cu caracter personal x numarul de useri/abonamente/ licente contractate de catre Client Frecventa <input type="checkbox"/> 0 data <input checked="" type="checkbox"/> Zilnic <input type="checkbox"/> Saptamanal <input type="checkbox"/> Lunar <input type="checkbox"/> Anual
Locatia accesului	<input type="checkbox"/> In tara Exportatorului de Date <input type="checkbox"/> Tara in UK sau EEA <input type="checkbox"/> Tara considerata "adecvata" de catre UK sau EU (dupa caz)* <input type="checkbox"/> Tara inafara UK sau EEA <input checked="" type="checkbox"/> Altele Romania
Locatia stocarii	<input type="checkbox"/> In tara Exportatorului de Date <input checked="" type="checkbox"/> Tara in UK sau EEA <input type="checkbox"/> Tara considerata "adecvata" de catre UK sau EU (dupa caz)* <input type="checkbox"/> Tara inafara UK sau EEA <input type="checkbox"/> Altele [rugam mentionati]
Retentia Datelor	<input type="checkbox"/> Destinatarul sau sub-contractorul nu stocheaza date <input checked="" type="checkbox"/> Datele trebuie sterse de Vodafone la solicitarea in scris a Clientului
ex-EEA Transfers and/or ex-UK Transfers	<input type="checkbox"/> ex-EEA Transfer <input type="checkbox"/> ex-UK Transfer <input checked="" type="checkbox"/> niciunul
	si <input type="checkbox"/> Operator (Exportatorul de Date) catre Persoana Imputernicita de Operator (Importatorul de Date) <input type="checkbox"/> Persoana Imputernicita de Operator (Exportatorul de Date) catre Operator (Importatorul de Date)



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.

În cazul în care, pentru serviciile existente la data prezentului Contract, între Vodafone și 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.



Fisa de sinteza a Contractului VDFROGBM11328865

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 Premium

Latime de banda - CIR : CONFORM TABEL ATASAT - anexa 1; Latime de banda - MIR : CONFORM TABEL ATASAT - anexa 1

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: 1 Mbps descarcare, 1 Mbps incarcare; viteza de transfer disponibilă în mod normal: 1 Mbps descarcare, 1 Mbps incarcare, viteza minimă de transfer: 0.9 Mbps descarcare, 0.9 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 RON cu TVA / ,00 RON fără TVA; Abonament lunar: 22.972,95 RON cu TVA / 19.305,00 RON fără TVA

Durata, reinnoirea si încetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minima contractuală 12 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.



Act Aditional nr 2 din data 20.02.2023

Intre:

Vodafone Romania SA, societate românească, având cod TVA RO8971726, înregistrată la Registrul Comerțului cu numărul J40/9852/1996, capital social subscris si varsat 70.341.714,17 lei, cu sediul în Str. Barbu Vacarescu nr. 201, Sector 2, Bucuresti, cont numărul RO79 INGB 0001 0081 5834, deschis la ING BANK, reprezentată prin PIRVAN IONUT în calitate de (Funcția) Reprezentant Vanzari, Fax , Tel 0786 845 845 , E-mail ionut.pirvan@vodafone.com și pe care o vom numi în continuare "Vodafone "

si

ADMINISTRATIA STRAZILOR, persoana juridica romana, cu sediul in Bucuresti, Str. Domnita Ruxandra nr. 1 , sector 1, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. 443387 ,reprezentata prin MARIAN AURELIAN BARGAU, in calitate de Director General, denumita in continuare "Client".

A intervenit prezentul Act Aditiional la Contractul numărul VDFROGBM11328865 din data de 17.02.2023. Părțile au convenit după cum urmează:

1)Articolul 10 din CCP - Durata contractului se modifica si va avea urmatorul continut:

Durata contractului este pana la data de 31.12.2023, cu posibilitate prelungire prin Act Aditiional cu 4 luni, in functie de disponibilitatea bugetara si in conformitate cu prevederile Caietului de Sarcini.

2)Toate celelalte prevederi referitoare la termenele si conditiile Contractului de servicii in vigoare la data prezentului raman valabile pe perioada prezentului contract si sunt completate cu dispozitiile prezentului Act Aditiional.

AGENT (Se	CLIENT Semnatura/stampila
	
	

Act Aditional nr 1 din data 20.02.2023

Intre:

Vodafone Romania SA, societate românească, având cod TVA RO8971726, înregistrată la Registrul Comerțului cu numărul J40/9852/1996, capital social subscris și varsat 70.341.714,17 lei, cu sediul în Str. Barbu Vacarescu nr. 201, Sector 2, București, cont numărul RO79 INGB 0001 0081 5834, deschis la ING BANK, reprezentată prin PIRVAN IONUT în calitate de (Funcția) Reprezentant Vanzari, Fax , Tel 0786 845 845 , E-mail ionut.pirvan@vodafone.com și pe care o vom numi în continuare "Vodafone "

și

ADMINISTRATIA STRAZILOR, persoana juridica romana, cu sediul in Bucuresti, Str. Domnita Ruxandra nr. 1 , sector 1, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. 443387 ,reprezentata prin MARIAN AURELIAN BARGAU, in calitate de Director General, denumita in continuare "Client".

A intervenit prezentul Act Adițional la Contractul numărul VDFROGBM11328865 din data de 17.02.2023. Părțile au convenit după cum urmează:

- 1) Articolul 4 din CCP – Partea a II-a se modifica dupa cum urmeaza: „Clientul va plăti, la termenul de plată, prețul serviciilor cuprins în facturile emise de Vodafone, respectiv tarifele Vodafone plus TVA aplicabilă, în RON, conform pretului menționat în contract. Termenul de plată este de maxim 30 zile de la data emiterii facturii. În cazul depășirii acestui termen se aplică penalități de întârziere conform TCG. ”
- 2) Toate celelalte prevederi referitoare la termenele și condițiile Contractului de servicii în vigoare la data prezentului rămân valabile pe perioada prezentului contract. și sunt completate cu dispozițiile prezentului Act Adițional.

AGENT
(Semnatura/Stampila)



CLIENT
Semnatura/stampila

