

Nr. 34/25.04.2024

Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale Partea I

Achiziție

Încheiat între **Vodafone România S.A.** prin **Agent: Boros Zoltan** și **Client Aeroportul Arad Sa**

Agent: Boros Zoltan

Telefon: 726255700

Fax:

Cod agent: AE9TM146

E-mail: Boros.Zoltan@vodafone.com

Informații despre Client

Persoană juridică

Client existent

Nume companie: **Aeroportul Arad Sa**Persoană decizie *: **MOSNEAG OVIDIU**

Funcția: Director

C.U.I.: 5752187

Adresă: Aleea Aeroport nr.4 ARAD Arad

Telefon contact: 722752769

Email: contabilitate@aeroportularad.ro

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

Informații despre servicii

Informațiile despre servicii vor fi detaliate mai jos și/sau în Anexele privind descrierea serviciilor contractate, parte integrantă a Clauzelor Contractuale Principale. Prezentul Contract Vodafone România este încheiat pe baza ofertei individuale, personalizate de servicii, propuse de Vodafone și acceptate de Client în cadrul negocierilor directe dintre părți.

Informațiile despre servicii vor fi detaliate în Anexa 1

Modul de transmitere a facturii

✓ Doresc inițializarea contului MyVodafone.

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

Modalitatea de transmitere a documentelor

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

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

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

Documentul Politică de confidențialitate explică modul în care Vodafone colectează, utilizează și în orice alt fel prelucrează datele cu caracter personal atunci când Clientul Business utilizează produsele și serviciile Vodafone. Termenii definiți cu literă mare au sensul prevăzut în Politica de confidențialitate care poate fi regăsită și la adresa <https://www.vodafone.ro/privacy/>. Vodafone prelucrează datele cu caracter personal ale reprezentanților și utilizatorilor Clientului conform documentului denumit Notă de Informare privind prelucrearea datelor cu caracter personal ale reprezentanților și utilizatorilor Clientului, document ce poate fi accesat la adresa https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/v691827.pdf Promisiunile standard ale Vodafone, cu privire la confidențialitate, pot fi accesate la adresa: <https://vodafone.ro/business/termeni-proceduri-legale/promisiuni-standard-de-confidentialitate> Vodafone prelucrează Datele Clientului Business precum și Datele de Contact ale Reprezentatului acestuia, pentru transmiterea de mesaje de marketing, inclusiv oferte comerciale, după cum urmează:

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

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



a) în baza acordului expres al Clientului:

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

Mesaje text (de ex. SMS/RCS/Notificare

USSD):

✓Da

Email:

✓Da

Apelare Telefonică Automată:

✓Da

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

Date de Trafic:

✓Da

Date de Localizare:

✓Da

Date de de navigare pe internet:

✓Da

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

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

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

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

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

Mesaje text (de ex. SMS/RCS/Notificare USSD):

✓Da

Email:

✓Da

Poștă:

✓Da

Apelare Telefonică Automată:

✓Da

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

Date de Trafic :

✓Da

Date de Localizare:

✓Da

Date de navigare pe internet:

✓Da

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

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

Acord pentru reținerea copiei actului de identitate

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

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

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

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

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

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă



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

Contractul Vodafone România ("Contractul") este compus din: Clauzele Contractuale Principale - Partea I și Partea a II-a ("CCP"), Anexele aferente serviciilor, Fișă de sinteză (pentru contractele încheiate cu utilizatorii finali organizații non-profit, microîntreprinderi, întreprinderi mici) și Termenii și Condițiile Generale ("TCG"). În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalare se va aplica: (i) Anexele aferente serviciilor contractate; (ii) Anexa privind destinațiile internaționale aplicabilă exclusiv portofoliului de oferte destinat persoanelor fizice, (iii) CCP - Partea I (iv) CCP - Partea a II-a, (v) TCG. Informații privind condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal sunt detaliate în documentul Politică de confidențialitate.

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

1. Obiectul contractului

1.1. Vodafone Romania S.A. („Vodafone”), furnizează servicii de comunicații electronice pentru care Clientul a optat prin Contract sau ulterior la reprezentanțele și partenerii Vodafone, telefonic la *222 (apel gratuit pentru clienții care au abonament Vodafone mobil) și 0372.02.2222 (număr gratuit în rețeaua Vodafone și tarif normal pentru celelalte rețele), prin internet, MyVodafone sau fax, într-o arie geografică limitată denumită „aria de acoperire” (reviziile, reparațiile și 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 Tarifar/Pachetul de Servicii ales de Client. Obstacolele ce pot ecrana parțial, total sau micșora aria de acoperire pot fi: clădiri, poduri, tuneluri, materiale utilizate în construcția clădirilor care blochează parțial sau total penetrarea undelor radio, construcțiile în subsol/ demisol sau formele de relief. În situația în care există astfel de obstacole, Clientul poate opta pentru o soluție tehnică dedicată amplificării semnalului, în locația respectivă sau alte soluții tehnice similare, agreeate de către părți conform planurilor tarifare ale Vodafone, obținute în urma unor evaluări.

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

2. Accesul și utilizarea serviciilor Vodafone

2.1. Vodafone poate solicita Clientului, în vederea activării, la depășirea limitei de credit, depunerea cu titlu de garanție a unei sume care este de minim 5 ori valoarea abonamentului plătit de Client, în funcție de tipul de serviciu ales de Client. În situația Clientilor care solicită activarea serviciului Roaming, a Clientilor cu întârzieri repetate la plata serviciilor prestate, a Clientilor cărora li s-a aplicat măsura suspendării serviciului pentru neplata facturii scadente, a Clientilor cu reconectări după suspendări de neplată, a Clientilor care deși au facturi neachitate/achitate cu întârziere/serviciul suspendat, solicită activarea altor cartele SIM, Vodafone poate solicita depunerea cu titlu de garanție a unei sume echivalente cu valoarea medie a facturilor pe minimum ultimele 3 luni. Suma astfel constituită nu este purtătoare de dobândă și va fi returnată Clientului, la cererea sa, după un interval de minim 6 luni de la constituire, conform TCG.

2.2. Serviciul prestat în avans reprezintă un credit acordat Clientului. În vederea garantării plății obligațiilor contractuale, limita de credit acordată Clientului se stabilește în funcție de: valoarea serviciilor consumate de Client

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



în ultima lună; de valoarea abonamentului și de bonitatea Clientului. La depășirea acestei limite de credit, Vodafone poate solicita Clientului cu o utilizare intensă a serviciilor Vodafone într-un interval de timp scurt (ore și/sau zile) fie depunerea unei sume cu titlu de garanție, fie plata în avans a serviciului prestat. Neplata sumelor specificate poate atrage după sine suspendarea serviciului prestat, cu notificarea prealabilă a Clientului prin apel direct sau SMS.

2.3. Accesul și utilizarea serviciilor de voce și date mobile

2.3.1. Clientul va avea acces la serviciile Vodafone de Date Mobile sau Voce Mobilă în termen de maxim 7 (șapte) zile de la data semnării Contractului sau de la data alegerii oricărui nou serviciu de Date Mobile sau Voce Mobilă, cu excepția cazului în care părțile de comun acord stabilesc altfel, după primirea de către Vodafone a documentației solicitate, a unor informații despre starea financiară a Clientului și a depozitului de garanție, atunci când este cazul.

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

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

2.3.4. Vodafone oferă acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 în mod nelimitat și gratuit cu condiția introducerii unei cartele SIM în telefon (cartela SIM nu trebuie să fie autentificată în rețea). Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului.

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

2.3.5 Serviciul de Roaming oferit de Vodafone reprezintă un serviciu suplimentar care acordă Clientului posibilitatea de a beneficia de servicii de comunicații electronice (date, sms și voce), prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Vodafone și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Vodafone România. Serviciul de Roaming se acordă Clientului doar pentru călătorii ocazionale, iar nu pentru utilizare sa preponderentă sau permanentă în Roaming (consum raportat la consumul național). Serviciul de Roaming este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone. Odată cu activarea serviciului de Roaming, Clientul va putea folosi serviciul în toate țările/zonile unde există un acord comercial încheiat între Vodafone și operatorul acelei rețele. În cazul în care nu există beneficii incluse în planul tarifar pentru care a optat Clientul, consumul va fi tarifat conform tarifelor disponibile la adresa: <https://www.vodafone.ro/business/solutii-de-business/conecteaza-ti-afacerea/roaming>. În cazul în care clientul activează un Plan Tarifar fără acces la roaming, serviciul de roaming va putea fi accesat doar prin schimbarea Planului Tarifar cu unul care oferă acces la serviciul de roaming. În 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 /

Declarările agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



0,0220 EUR fără TVA /minut apel efectuat pana la data de 31.12.2024 (incepand cu 01.01.2025 tariful devine 0,0226 EUR cu TVA / 0,019 EUR fără TVA /minut); 0,0024 EUR cu TVA / 0,002 EUR fără TVA /minut apel primit; 0,0048 EUR cu TVA / 0,0040 EUR fără TVA /SMS pana la data de 31.12.2024 (incepand cu 01.01.2025 tariful devine 0,0036 EUR cu TVA / 0,003 EUR fără TVA /SMS) iar Suprataxa reglementată pentru serviciile de date este următoarea:

Suprataxa (EUR/GB)	01.01.2024-31.12.2024	01.01.2025-31.12.2025	01.01.2026-31.12.2026	01.01.2027-30.06.2032
Valoare cu si fără TVA	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 :

1, x Pretul total al Planului Tarifar național (incluzand orice Extraopțiuni date tarifate)
Suprataxa reglementata

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

b) Utilizare excesivă, abuzivă și anormală (min/SMS/MB). Pentru a stabili dacă un Client utilizează în mod excesiv, abuziv și anormal serviciile reglementate în Roaming (voce, date, SMS), vor fi analizați următorii indicatori obiectivi:

- i. Indicatori privind prezența fizică (conectarea cartelei SIM) și consumul (traficul de voce, SMS sau internet), în mod cumulativ și pentru o perioadă de cel puțin 4 (patru) luni. Astfel, se înțelege că Serviciile sunt utilizate abuziv în Roaming dacă, pe o durată de 4 luni consecutive:
 - o consumul de servicii în Roaming, pentru fiecare tip de serviciu în parte (SMS, voce, internet), excede consumul la nivel național;
 - o dacă conectarea cartelei SIM se realizează predominant în Roaming, raportat la conectarea Cartelei la nivel național.
- ii. O perioadă lungă de inactivitate a unei Cartele SIM, asociată unei utilizări preponderente sau chiar exclusive în roaming.

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

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

În cazul în care există dovezi bazate pe indicatorii obiectivi menționați mai sus, Vodafone avertizează Clientul cu privire la comportamentul detectat și la posibilitatea aplicării Suprataxe începând cu data avertizării. În absența unei modificări a comportamentului de utilizare a serviciilor de Roaming reglementate într-un termen de două săptămâni, Vodafone va aplica Suprataxa pentru orice utilizare ulterioară datei respectivei avertizării, a serviciilor de Roaming reglementate, cu cartela SIM în cauză Vodafone încetează să aplice Suprataxa de îndată ce comportamentul Clientului nu mai indică riscul unei utilizări abuzive sau anormale a serviciilor de roaming.

În cazul în care Clientul 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

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



serviciul de acces la internet mobil și se diferențiază de tip de tehnologie, conform hărții de acoperire a rețelei Vodafone, disponibilă la adresa <https://www.vodafone.ro/acoperire/>. Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie pot avea următoarele valori:

Tehnologie	5G	4G	3G	2G
Viteză descărcare (download)	500 Mbps	225 Mbps	32 Mbps	200 kbps
Viteză încărcare (upload)	50 Mbps	50 Mbps	5 Mbps	200 kbps

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

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

2.4.3. Clientul are obligația să se asigure că locul unde se vor instala serviciile și echipamentele este pregătit pentru instalarea și configurarea serviciilor Vodafone. Nerespectarea acestor condiții nu pot fi imputate Vodafone și nu pot duce la întârzierea lucrărilor de instalare cu mai mult de o săptămână de la data stabilită de comun acord de către parti. 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 parti, 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,

Declarările agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



astfel încât nu va fi ținut a fi responsabil pentru eventualele defecțiuni apărute în interiorul acesteia, pe întreaga durată de valabilitate a contractului.

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

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

3. Tarifele Vodafone

3.1. Vodafone va oferi Clientului Servicii cu aplicarea planului de tarife Vodafone, respectiv taxa lunară de abonament și tarife, exprimat în EUR. Tarifele pentru serviciile ce fac obiectul Contractului, sunt prevăzute în Anexele aferente serviciilor contractate.

3.2. Informații actualizate privind planul de tarife și tarifele conexe (tarifele pentru înlocuire SIM sau număr de telefon, factură tipărită, detaliată și duplicat factură) sunt disponibile și pot fi consultate pe www.vodafone.ro și la punctele de vânzare Vodafone.

3.3. Tarifele pentru serviciile de voce reprezintă contravaloarea apelurilor inițiate sau primite (în Roaming) și se calculează la secundă, cu excepția primului minut de convorbire care se tarifează prin rotunjire la un minut. SMS-ul se tarifează la transmiterea sa, indiferent dacă a fost sau nu recepționat de destinatar. Un SMS conține un număr de maxim 160 de caractere latine; dacă mesajul conține caractere speciale (de exemplu, diacritice, hieroglife) va fi fragmentat, putând avea maxim 70 de caractere, iar tariful se va face distinct pentru fiecare SMS.

4. Plata

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

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

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

- zilnic, pentru Servicii și ratele bunurilor achiziționate;
- lunar, pentru bunurile achiziționate cu plata integrală și pentru avansul bunurilor achiziționate cu plata în rate.

4.3. Termenul de plată este de maxim 14 zile de la data emiterii facturii. În cazul depășirii acestui termen se aplică penalități de întârziere de 0.5%/zi din suma datorată, cu titlu de daune moratorii până la plata întregii sume.

4.4. Factura se poate achita prin următoarele mijloace de plată: numerar, card bancar, transfer bancar, inclusiv

Declaratiile agentului:

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



direct debit sau prin Internet. Informații actualizate și alte detalii privind mijloacele și modul de plată sunt disponibile pe pagina a doua a facturii. Plata prin intermediul serviciilor bancare (card, direct debit, ordin de plată, online banking, etc.) poate presupune perceperea de către banca Clientului a unui comision de plată/transfer.

4.5. Vodafone își rezervă dreptul de a factura, în beneficiul Clientului, la un curs diferit față de cel prevăzut la art. 4.1 și 4.2 prețul serviciilor și bunurilor achiziționate de Client, cu menționarea pe factură a cursului aplicat și cu condiția ca întotdeauna această operațiune să fie în beneficiul Clientului.

5. Achiziția de Echipamente Terminale. Livrare. Garanția legală

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.8. Vodafone poate oferi Clientului posibilitatea de a achiziționa la activarea contractului /prelungirea contractului, Echipamente Terminale subvenționate sub condiția rezolutorie ca acest contract să rămână în vigoare pe toată durata minimă a sa sau a prelungirii. În cazul încetării contractului, din orice motiv, înainte de expirarea duratei minime contractuale, Clientul va restitui contravaloarea subvenției acordată de către Vodafone pentru fiecare terminal în parte, detaliată mai jos :

Declarările agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



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

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

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

6. Încetarea contractului și suspendarea serviciilor

6.1. Contractul încetează la cererea oricăreia dintre Părți printr-o notificare adresată în scris către cealaltă Parte, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care se dorește încetarea Contractului. Notificarea trebuie să ia forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire. Clientul se obligă să plătească toate datoriile scadente și o despăgubire în cazul încetării Contractului din inițiativa sa înainte de expirarea duratei minime contractuale stabilite în CCP Partea II.

6.2. Vodafone poate suspenda furnizarea serviciilor sau poate rezilia Contractul în cazul în care Clientul nu își respectă obligațiile privind plata, utilizarea abuzivă a serviciilor, depășirea limitei de credit sau în alte cazuri stabilite în TCG. 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 cont).

6.3. În cazul în care Clientul solicită încetarea prezentului contract, înainte de expirarea duratei minime contractuale, sau încetarea contractului înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client, Vodafone va percepe Clientului cu titlu de despăgubire, o taxă de reziliere a contractului înainte de termen, pentru fiecare cartelă SIM dezactivată / Serviciu dezactivat, plătită în lei la cursul de schimb prevăzut la art. 4. Această taxă este detaliată mai jos.

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

7. Modificari

7.1. Vodafone are dreptul de a modifica unilateral Contractul cu informarea Clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării. În această situație Clientul are dreptul de denunțare unilaterală a contractului, în baza unei notificări scrise, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri în afară de cele aferente echipamentelor terminale subvenționate, dacă decide să le pastreze conform legislației specifice în domeniul comunicațiilor electronice. Notificarea scrisă va fi trimisă de Client, în termen de 30 zile de la primirea informațiilor de la Vodafone legate de modificarea unilaterală a contractului. Clientul trebuie să-și exercite cu bună-credință dreptul de denunțare unilaterală a contractului. Dreptul Clientului de denunțare unilaterală nu este aplicabil în cazurile în care modificările propuse sunt exclusiv în beneficiul utilizatorului final, sunt de natură pur administrativă și nu au niciun

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



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 parametri 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. Având în vedere anumite fluctuații ale prețurilor bunurilor și serviciilor pe piață de natură a afecta echilibrul contractual, în vederea restabilirii acestuia, părțile convin ca tarifele pentru serviciile Vodafone să poată fi indexate, cu o frecvență anuală, prin simpla notificare transmisă de către Vodafone odată cu factura, anterior aplicării indexării. Indexarea se va face în funcție de indicele armonizat al prețurilor de consum (IAPC), respectiv rata inflației, stabilite pentru România de către Eurostat, Oficiul de Statistică al Comunităților Europene, fără a putea depăși, însă, un procent de 15% pe an. Părțile convin că indexarea anuală a tarifelor în raport cu rata inflației nu reprezintă o modificare unilaterală a prețului contractului, posibilitatea de indexare și mecanismul acestuia fiind agreeate de părți încă de la încheierea contractului. Clientul declară în mod expres că a citit, înțeles și acceptă prezenta clauză.

7.3. 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.

7.4 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

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



zile de la data solutionarii reclamației și vor fi evidenciate în factura aferentă lunii următoare.

10. Durata contractului

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

11. Prevederi finale

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

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

11.3. Pentru întreaga perioadă a contractului și pentru o perioadă de 2 ani de la încetarea din orice motiv a contractului, Părțile vor păstra confidențialitatea asupra tuturor documentelor și termenilor contractuali, asupra tuturor informațiilor cu privire la cealaltă Parte care sunt obținute pe durata derulării contractului și care au fost indicate sau identificate ca fiind confidențiale de cealaltă parte. Prin informație confidențială se înțelege orice informație de orice natură care este dezvăluită de către una dintre Parti celeilalte parti 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 confidențialitate a fost pus la dispoziția sa în acord cu opțiunea exprimată în secțiunea Modalitatea de transmitere a documentelor din CCP - Partea I;
- a citit, a înțeles și a acceptat clauzele cuprinse în CCP și TCG și a primit un exemplar din CCP semnat de ambele părți;
- a acceptat în mod expres clauzele privind Suspendarea Serviciului, și Limitarea obligației din documentul TCG, precum și clauzele 6 - Încetarea contractului și suspendarea serviciilor și 8 - Raspunderea Vodafone din CCP partea a II-a.

Declarările agentului

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

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă



Anexa 1

Servicii: Voce mobila

Abonament	Număr SIM-uri	Tarif abonament lunar/SIM	Minute/SMS-uri in rețeaua Vodafone	Minute in rețele fixe naționale	Minute in rețelele mobile naționale	SMS national/international SEE mobil	Date naționale și roaming SEE (cu FUP)	Minute internaționale fix SEE și mobile SEE și Moldova	Tarif date EUR/150MB	Tarif SMS național	Tarif SMS internațional
Red Premium	19	8,33 EUR cu TVA / 7,00 EUR fără TVA	Nelimitat	Nelimitat	Nelimitat	250	Nelimitat	400	1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA	0,0952 EUR cu TVA / 0,08 EUR fără TVA	0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fără TVA

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

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

Alte completari pentru abonamentul Red Premium

40722111998
 40722295329
 40722542176
 40722752769
 40723225792
 40723250331
 40724396287
 40729039041
 40736660425
 40736660426
 40736660427
 40736660428
 40736660429
 40736660430
 40736660431
 40744510240
 40744510242
 40744510243
 40790302628

Observații:

1. Beneficiile internaționale sunt valabile numai pentru apeluri efectuate sau SMS-uri expediate de pe teritoriul României. Apelurile internaționale efectuate atunci când Clientul se afla în Roaming se vor tarifa conform grilei de

Declaratiile agentului:

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

AGENT
Semnătura și ștampă



CLIENT
Semnătura și ștampă



tarifare de pe www.vodafone.ro/roaming-business.

2. Pentru abonamentele mai sus menționate, beneficiile nu sunt disponibile către sateliți sau către numere speciale și nu sunt reportabile.

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

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

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

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



Servicii: Date mobile

Abonament	Numar abonamente	Tarif abonament lunar	Trafic national initial la viteza maxima a abonamentului	Viteza maxima estimata si promovata pentru trafic national*	Tarif extra trafic national**
Sandbox Unlimited	2	8,33 EUR cu TVA / 7,00 EUR fără TVA	Nelimitat	225 Mbps (download) / 50 Mbps (upload)	0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA/MB

*Viteza maxima si estimata poate varia in functie de tipul terminalului utilizat

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

Alte completari pentru abonamentul Sandbox Unlimited

40733776229 -

40733776230 -

Observatii:

1. Pentru abonamentele mai sus mentionate nu se poate activa serviciul Roaming. Clauzele privind serviciul de roaming din CCP si TCG nu sunt aplicabile. Activarea serviciului de roaming poate fi realizata doar cu schimbarea abonamentului.
2. Granularitatea (unitatea minima de calcul al consumului) pentru abonamentele este de 100KB.
3. Tarifele sunt exprimate în EUR cu TVA și EUR fără TVA.

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă



Servicii: Voce fixa

Abonament	Nr locatii voce fixa/SIM-uri	Abonament lunar	Minute rețele nationale (fixe și mobile)*	Minute internationale**
Office Link 30 New Professional	30	119,00 EUR cu TVA / 100,00 EUR fără TVA	Nelimitat*	Nelimitat**

*Pentru serviciile Vodafone oferite prin abonamentele care contin minute nelimitate catre anumite destinatii se consideră utilizare abuzivă depășirea a mai mult de: 200.000 minute catre destinatii fixe nationale/luna, 50.000 minute mobile nationale și 50.000 de minute internationale SEE + Zona 2.

**Minutele internationale se folosesc in rețelele fixe din Spatiul Economic European și in rețelele fixe și mobile din USA, Canada, Israel, Hawaii. Pentru apeluri internationale catre alte tari decat cele mai sus enuntate se vor aplica tarifele internationale existente pe contul Clientului.

Alte completari pentru abonamentul Office Link 30 New Professional

se resemneaza optiunea existenta in oglinda : aeroportularad_ol

Observatii:

1. Pentru serviciile prevazute in prezenta Anexa, durata minima contractuala curge de la data semnarii Acceptantei de catre Parti sau la maxim la 5 zile de la momentul instalării serviciilor in cazul in care Clientul nu ridicat obiectiuni legate de instalare.
2. In cazul in care Clientul nu semneaza acceptanta nejustificat, dar serviciile sunt functionale și pot fi utilizate de catre Client, durata minima contractuala pentru serviciile din prezenta anexa va curge pentru fiecare locatie incepand cu maxim 5 zile de la data instalării.
3. In cazul in care Clientul refuza, amana sau impiedica nejustificat efectuarea instalării pentru o perioada mai mare de 15 zile, Vodafone poate rezilia Contractul pentru fiecare locatie unde a fost refuzata, amanata sau impiedicata instalarea. Clientul va achita toate cheltuielile prelabile instalării, avansate de către Vodafone, pentru fiecare locatie.
4. Vodafone se obliga sa studieze cererea Clientului privind instalarea și sa propuna acestuia o modalitate prin care instalarea se poate realiza. In situatiile in care nu exista solutii tehnice de instalare și/sau nu se poate realiza instalarea serviciului, după evaluarea tuturor posibilitatilor de implementare, Clientul intelege și este de acord ca pentru serviciul care nu s-a putut instala Contractul inceteaza de plin drept la simpla declaratie a oricăreia dintre Părți, fara a plăti despăgubiri Clientului și fara a percepe Clientului plata taxelor de reziliere.
5. In cazul in care, după elaborarea documentatiei tehnice, echipamentele contractate de catre Client nu pot fi instalate și 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 oricăreia dintre Părți, fara a plăti despăgubiri Clientului și fara a percepe Clientului plata taxelor de reziliere.
6. Accesarea Serviciului de urgenta 112 se face prin apelarea numarului unic de urgenta 112, fara prefix de judet. In cazul in care serviciul de voce este furnizat prin intermediul unei centrale telefonice administrate de catre

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



Client, administratorul centralei se obliga sa faciliteze apelarea numarului unic de urgenta 112.

In cazul in care serviciul de voce fixa Office Link este de tip virtual si este instalat in Data Centerul Vodafone ca suport pentru o solutie de management de apeluri: Cloud Voice/IP Telephony/Audioconferinta, Vodafone nu cunoaste informatia de localizare primara a apelantului la 112. Din acest motiv, apelantul numarului unic de urgenta 112 se obliga sa precizeze verbal operatorilor 112 locatia fizica in care se afla.

7. Accesarea numărul unic național 119 (destinat raportării cazurilor de abuz, neglijare, exploatare și orice altă formă de violență asupra copilului) se face prin apelarea numărului 119, fără prefix de județ. În cazul în care serviciul de voce este furnizat prin intermediul unei centrale telefonice administrate de către Client, administratorul centralei se obligă să faciliteze apelarea numărului unic 119. Vodafone oferă acces la numărul unic național 119 în mod nelimitat și gratuit.
8. Conform reglementarilor in vigoare, pentru scenariile de redirectionare apeluri pe care Clientul le configureaza pe centrala proprie, acesta este responsabil sa furnizeze catre Vodafone identitatea nealterata a apelantului initial. In acest sens, identitatea trebuie transmisa in format international. Exemple: +40xx xxx xxxx, + 39xx xxxx xxxx.
9. Tarifele prevazute de prezentul contract nu se aplică în cazul în care Clientul foloseste serviciile Vodafone pentru prestarea de servicii de tip "call center" (conform codului CAEN 8820). In cazul in care clientul va folosi serviciile Vodafone pentru prestarea de servicii de tip "call center", Vodafone are dreptul de a suspenda prestarea serviciilor respective, conform contractului, până Clientul își exprimă acordul de a beneficia de tarifele stabilite de Vodafone pentru folosirea serviciilor sale cu scopul de a presta servicii de tip "call center", pentru care Clientul va primi o ofertă personalizată.
10. In cazul in care Clientul isi va schimba Centrala, modificand tipurile de interfete stipulate in Contract, Clientul este obligat sa anunte Vodafone in cel mai scurt timp pentru a beneficia in continuare de Serviciul oferit. In cazul in care sunt necesare modificari ale echipamentelor Vodafone instalate la Client, costul deplasarii, inlocuirii si configurarii echipamentelor este in cuantum de 178,50 EUR cu TVA / 150,00 EUR fără TVA si va fi suportat de catre acesta.
11. In cazul in care in cadrul duratei minime contractuale Clientul doreste reamplasarea serviciilor de voce fixa, 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. In cazul reamplasarii serviciilor, Clientul se obligă să plateasca taxa de reamplasare menționată mai sus. Reamplasarea va fi realizata doar de catre Vodafone Romania sau partenerii sai autorizati si se va efectua contra cost. Termenul in care se face reamplasarea variaza in functie de solutia tehnica si implicatiile acesteia (sapaturi, acorduri de obtinut de catre Client). Instalarea la noua locatie (reamplasarea) se face numai in baza acordului de instalare obtinut de catre Client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistenta unei solutii tehnice prin care sa se poata oferi serviciul la noua locatie duce automat la anulara cererii de reamplasare. Obligatia Vodafone pentru reamplasare este o obligatie de diligente si nu una de rezultat, Vodafone obligandu-se sa studieze cererea clientului privind reamplasarea si de a propune acestuia o modalitate prin care se poate realiza reamplasarea. In situatiile in care nu exista solutii tehnice de reamplasare si/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul intelege si este de acord ca termenii si conditiile contractului/actului semnat anterior formularii cererii de reamplasare, raman in vigoare pana la finalul duratei minime contractuale, obligatiile Clientului privind executarea contractului, plata taxelor aferente (inare sau de reziliere) ramanand in vigoare.
12. Tariful de reamplasare pentru serviciile contractate va fi stabilit și comunicat de către Vodafone în urma unei analize. Contravaloarea tarifului de reamplasare se poate plăti astfel, la alegerea Clientului:

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă



- a) fie integral, la momentul finalizării reamplasării serviciului/serviciilor;
- b) fie eșalonat, până la expirarea duratei minime contractuale;
- c) fără majorarea abonamentului lunar, însă cu prelungirea de drept a duratei minime contractuale cu încă 24 luni de la momentul expirării duratei minime contractuale inițiale. Opțiunea este valabilă doar în cazul în care serviciile sunt active în rețea de cel puțin 12 luni și costul relocării este mai mic decât valoarea abonamentului lunar pentru următoarele 24 de luni.
13. În situația în care Clientul solicită trecerea la un abonament superior de linie de voce fixă, acesta schimbare se va efectua gratuit de către Vodafone în urma unor verificări și intervenții tehnice. În situația în care Clientul solicită trecerea la un abonament inferior de linie de voce fixă, Clientul va plăti o taxă cu titlu de penalitate egală cu valoarea abonamentului de servicii ales pentru întreaga perioadă obligatorie rămasă. Modificarea se va efectua de către Vodafone în urma unor verificări și intervenții tehnice.
14. Clientul se obligă:
1. 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. să nu aducă niciun fel de modificare echipamentelor pe care le-a primit în custodie, fără acordul Vodafone. Clientul nu va aduce nici un fel de schimbări, adăugiri sau îmbunătățiri echipamentelor. Nu este permisă îndepărtarea/modificarea/inlocuirea nici unei piese componente a Echipamentelor. Clientul va lua toate măsurile necesare pentru a împiedica intervenția oricărei persoane neautorizate de către Vodafone la Echipamente și va solicita de îndată prezența reprezentanților Vodafone, de fiecare dată când va considera că o astfel de intervenție este necesară.
 3. să nu instraineze Echipamentul;
 4. să nu deterioreze Echipamentul sau să faciliteze deteriorarea lor;
 5. să vegheze la buna și normală funcționare a Echipamentelor;
 6. să restituie Echipamentele la momentul încetării prezentului contract, în starea în care le-a primit și va permite reprezentanților Vodafone să ridice Echipamentele de la sediul său în termen de maxim 48 de ore de la primirea solicitării Vodafone în acest sens. În cazul nerecuperării Echipamentelor la solicitarea Vodafone, într-un termen de 30 de zile de la încetarea Contractului, din orice motiv independent de Vodafone sau în cazul în care se constată defecțiuni ale Echipamentelor care nu pot fi remediate sau în cazul instrainării Echipamentelor, Clientul se obligă la plata unei penalități egale cu valoarea de achiziție a echipamentelor respective de către Vodafone;
 7. să opereze soluțiile și echipamentele în conformitate cu specificațiile lor tehnice, să asigure alimentarea cu energie electrică și împământarea corectă, să nu permită accesul unor terte persoane neautorizate.
15. Vodafone România răspunde potrivit obligațiilor care îi revin pentru viciile ascunse ale echipamentului, conform certificatului de garanție.
16. Vodafone România garantează, ca la data recepției, echipamentul livrat corespunde normelor tehnice în vigoare și nu este afectat de vicii care ar diminua sau chiar anula valoarea sau posibilitatea de utilizare, conform condițiilor normale de folosire.
17. Defecțiunile aparute din vina Clientului fiind cauzate de proasta exploatare din partea acestuia, vor fi remediate de către Vodafone România contra cost și achitate de către Client pe baza facturii de servicii emise de către Vodafone România.

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



18. Timpii de restabilire a serviciului detaliați în cadrul Anexei „Acord de asigurare a calității serviciului (ACS)” se aplica doar porturilor implementate pentru care Clientul a semnat protocolul de acceptanță.
19. Tarifele sunt exprimate în EUR cu TVA și EUR fără TVA.

Tarife convorbiri internaționale Voce Fixa

Tarifele sunt aplicabile tuturor SIM-urilor de voce fixa active pe contul Clientului.

Destinație	Tarif EUR / min
Destinații fixe Europa	0,0952 EUR cu TVA / 0,080 EUR fără TVA
Destinații mobile Europa	0,2142 EUR cu TVA / 0,180 EUR fără TVA
USA, Canada, Israel, Alaska, Hawaii	0,0952 EUR cu TVA / 0,080 EUR fără TVA
Africa de Sud, Algeria, Arabia Saudita, Argentina, Australia, Brazilia, China, Columbia, Coreea de Sud, Egipt, Emiratele Arabe Unite, Hong Kong, India, Indonesia, Iordania, Iran, Japonia, Kazahstan, Kuweit, Liban, Libia, Malaiesia, Maroc, Mexic, Nigeria, Pakistan, Peru, Republica Dominicana, Singapore, Taiwan, Thailanda, Tunisia, Venezuela	0,3332 EUR cu TVA / 0,280 EUR fără TVA
Restul lumii	0,5236 EUR cu TVA / 0,440 EUR fără TVA
Sateliti: Inmarsat, Globalstar, Iridium, Emsat, Thuraya	2,65 EUR cu TVA / 2,23 EUR fără TVA

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

Informații privind detalierea zonelor sunt disponibile accesând www.vodafone.ro

Declaratule agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



Servicii: Alte servicii

Abonament	Numar pachete	Abonament lunar companie	Beneficiile pachetului de servicii	Adresa unde se va activa si se va folosi serviciul	Beneficiu suplimentar ales
Flexibil Office 33	1	39,27 EUR cu TVA / 33,00 EUR fără TVA	<ul style="list-style-type: none"> - Un Serviciu de internet fix fara limita de trafic cu viteze maxime estimate si promovate de pana la 225 Mbps download si 50 Mbps upload; serviciul de internet fix beneficiaza de optiunea Secure Net - Un serviciu Vodafone Mobile Broadband - 50 GB trafic de date nationale mobile care se vor consuma in grupul de SIM-uri mobile din contul clientului** Echipamente oferite: router 4G+	Timisoara	Buget in valoare de 357,00 EUR cu TVA / 300,00 EUR fără TVA fără TVA***

Tarifele sunt exprimate în EUR cu TVA și EUR fără TVA

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

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

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

Observatii:
Declarațiile agentului

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

AGENT

Semnătura și ștampilă



- Granularitatea (unitatea minima de calcul al consumului) este de 100KB.
- Prin opțiunea Secure Net traficul de date în rețeaua națională Vodafone este protejat antivirus, antiphishing, antimalware și împotriva website-urilor malicioase. Detaliile suplimentare sunt disponibile accesând www.vodafone.ro/securenet.
- Viteza serviciului de internet poate varia în funcție de acoperirea disponibilă la adresa la care se utilizează serviciul și în funcție de încărcarea rețelei de comunicații electronice. Viteza serviciului depinde și de numărul de utilizatori conectați simultan.

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

Serviciu Vodafone Mobile Broadband

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

Alte completări pentru abonamentul Flexibil Office 33

se alocă

Terminal/echipament alocat pentru abonamentul Flexibil Office 33: PACHET DATA DEVICE ZTE MF296C LTE CAT6 4 ALB 4G CU TELEFON FIX MOBIWIRE 2G NEGRU

Cantitate: 1

Pret/bucată: 0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA

Observatii

1. În cazul denunțării contractului înainte de expirarea Duratei minime contractuale sau în cazul în care Clientul solicită dezactivarea pachetului de servicii "Vodafone Flexibil Office" înainte de expirarea Duratei minime contractuale, Clientul se obligă să despăgubească Vodafone România cu o penalitate în cuantum de 100% din

Exemplarele agentului

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

AGENT

Semnătura și ștampila



CLIENT

Semnătura și ștampila



abonamentul lunar pentru Pachetul de servicii "Vodafone Flexibil Office" ce se dorește a fi dezactivat înmulțita cu numărul de luni ramase până la data expirării Duratei minime contractuale.

2. Clientul poate folosi SIM-ul aferent serviciului de internet fix doar în echipamentul furnizat de Vodafone împreună cu acest serviciu în cadrul Pachetului Vodafone Flexibil Office. Utilizarea SIM-ului aferent serviciului de internet fix în orice alt echipament atrage după sine blocarea serviciului de internet fix din cadrul Pachetului Vodafone Flexibil Office, fără însă a înceta contractul aferent Pachetului de servicii.

3. Pe parcursul derulării contractului nu se pot adăuga, modifica sau elimina componente ale Pachetului Vodafone Flexibil Office. Eliminarea uneia dintre componentele pachetului atrage după sine rezilierea contractului pentru tot Pachetul Vodafone Flexibil Office. Clientul poate să își modifice gratuit Pachetul ales cu un alt Pachet de valori superioare ori de câte ori dorește pe perioada minima contractuala. Nu este posibilă modificarea pachetului către un alt Pachet de valori inferioare. Odata cu schimbarea Pachetului Vodafone Flexibil Office nu se modifica și echipamentele oferite.

Declarațiile agentului:

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

AGENT

Semnătura și ștampila



Servicii: Servicii ICT & IOT

Abonament	Numar locatii	Abonament lunar total
Managed Hotspot	1	71,40 EUR cu TVA / 60,00 EUR fără TVA

Volumul estimat al persoanelor vizate

Nr.crt.	Volumul estimat al persoanelor vizate
1	100 - 1,000

Volumul estimat de persoane ale căror date cu caracter personal sunt prelucrate se va determina astfel: Numarul angajaților / partenerilor/ colaboratorilor Clientului + utilizatori finali ai Clientului + clienții Clientului (daca se prelucreaza datele acestora).

Frecventa prelucrării datelor personale privind persoanele vizate

Nr.crt.	Frecvența prelucrării datelor cu caracter personal privind persoanele vizate
1	Lunar

Aceste informații completează Anexa 1 la Acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

*Persoanele vizate sunt definite în Anexa 1 la Acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Alte completări pentru abonamentul Managed Hotspot

se resemnează resursa existentă pe cont în oglindă : aeroportularad-wifi-ict

1 Definierea Serviciului Managed Hotspot

1.1 Managed Hotspot este un serviciu care permite clienților business să ofere, în locațiile proprii, acces la Internet vizitatorilor și angajaților, prin puncte de acces wireless (AP Wireless).

1.2 Serviciul Managed Hotspot este compus din următoarele componente:

- Componenta de acoperire Wireless - Consistă din puncte de acces wireless instalate în locațiile clientului și alte elemente necesare asigurării conectivității între punctele de acces și rețeaua clientului
- Componenta de conectivitate* - Asigură conectivitatea între locațiile clientului și platforma de management și prelucrare a traficului, localizată în centrul de date Vodafone precum și accesul la Internet
- Platforma de prelucrare a traficului** - Platforma cloud based, localizată în centrul de date Vodafone, care prelucrează traficul de Internet pentru a asigura controlul și securitatea accesului și funcționalități avansate de raportare.

1.3 Caracteristicile serviciului sunt detaliate în Anexa Tehnică a serviciului Managed Hotspot.

* Componenta de conectivitate este parte a serviciului Managed Hotspot dar va fi taxată separat

** Componenta de prelucrare a traficului este opțională. Serviciul fără componenta de prelucrare a traficului asigură doar acoperire WiFi în locațiile clientului, fără a oferi alte servicii de prelucrare a traficului în vederea asigurării controlului și securității accesului la Internet.

2 Precizări

2.1. Termenul de instalare va fi agreat de comun acord, funcție de termenii de livrare ale echipamentelor din componenta soluției. Acest termen este garantat în condițiile în care rețeaua locală a clientului asigură parametrii

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă



necesari functionarii serviciului Managed Hotspot. Responsabilitatea pregătirii rețelei locale a clientului la parametrii necesari pentru instalarea serviciului Managed Hotspot, îi revine în totalitate clientului. În cazul în care rețeaua clientului nu e pregătită din punct de vedere tehnic să susțină serviciul Managed Hotspot, termenul de instalare mai sus menționat se prelungește cu perioada necesară pregătirii rețelei locale a clientului.

2.2. În cazul în care în cadrul duratei minime contractuale Clientul dorește relocarea serviciilor Managed Hotspot, acesta trebuie să trimită o solicitare în scris către Vodafone România cu cel puțin 15 zile înainte de data la care se dorește relocarea serviciilor. În cazul relocării serviciilor, Clientul se obligă să plătească taxa de reamplasare care va fi calculată de către Vodafone România la momentul respectiv. Relocarea va fi realizată doar de către Vodafone România sau partenerii săi autorizați. Relocarea va fi realizată doar în condițiile specificate la punctul 1 din prezenta anexă.

2.3. Access point-urile aferente serviciului Managed Hotspot și echipamentele aferente serviciilor adiționale, acolo unde este cazul, sunt predate Clientului în custodie pe întreaga perioadă a desfășurării contractului. Pe parcursul derulării contractului, Vodafone România are dreptul de administrare asupra tuturor terminalelor și echipamentelor aferente serviciului Managed Hotspot.

2.4. La finalul perioadei contractuale sau în orice alt moment când contractul dintre Client și Vodafone România este reziliat sau închis, Clientul va facilita accesul Vodafone România pentru recuperarea echipamentelor ce au alcătuit soluția Managed Hotspot. Accesul va fi facilitat în locația/locațiile clientului în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data rezilierii sau închiderii contractului.

2.5. În situația în care Clientul nu îndeplinește la termen obligația de returnare a Echipamentelor la finalul contractului, acesta va plăti către Vodafone România o penalitate contractuală în cuantum de 1.190,00 EUR cu TVA / 1.000,00 EUR fără TVA fără TVA / AP exterior și 595,00 EUR cu TVA / 500,00 EUR fără TVA fără TVA / AP interior.

2.6. Pe parcursul derulării contractului Managed Hotspot, access point-urile care suferă defecțiuni funcționale acoperite de garanția standard, Vodafone România va asigura repararea sau înlocuirea terminalelor în termenii SLA. Dacă se constată că defecțiunile funcționale au apărut din utilizarea improprie a access point-ului, clientul se obligă să achite contravaloarea reparației sau a înlocuirii access point-ului respectiv.

2.7. Clientul are dreptul să denunțe unilateral acest Contract, în orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone România. În cazul în care Clientul solicită dezactivarea parțială sau totală a serviciului pe durata perioadei minime contractuale, Vodafone România va percepe Clientului o despăgubire egală cu numărul de luni rămase din perioada contractuală obligatorie, înmulțit cu contravaloarea lunară a pachetului de servicii managed hotspot dezactivate. Clientul va transmite Vodafone România preavizul de denunțare cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire la adresa Vodafone România

2.8. Instalarea, configurarea inițială și mentenanța serviciului sunt asigurate de Vodafone și sunt incluse în pretul lunar al serviciului. Pe parcursul contractului se pot adăuga, modifica sau elimina componente ale Serviciilor. Operațiile mai sus enumerate vor fi efectuate de către Vodafone România la cererea clientului după ce s-au acordat de către ambele părți condițiile tehnice și comerciale ale modificărilor.

2.9. Pentru serviciile prevăzute în prezenta Anexă, durata minimă contractuală curge de la data semnării Acceptanței de către Partii sau la maxim la 5 zile de la momentul instalării serviciilor în cazul în care Clientul nu ridică obiecțiuni legate de instalare.

2.10. În cazul în care Clientul nu semnează acceptanța nejustificat, dar serviciile sunt funcționale și pot fi utilizate de către Client, durata minimă contractuală pentru serviciile din prezenta anexă va curge pentru fiecare locație începând cu maxim 5 zile de la data instalării.

2.11. În cazul în care Clientul refuză, amână sau împiedică nejustificat efectuarea instalării pentru o perioadă mai mare de 15 zile, Vodafone poate rezilia Contractul pentru fiecare locație unde a fost refuzată, amânata sau împiedicată instalarea. Clientul va achita toate cheltuielile prealabile instalării, avansate de către Vodafone, pentru

Declarațiile agentului:

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENTUL
Semnătura și stampilă



fiecare locație.

2.12. Responsabilitatea pentru controlul accesului la rețeaua wireless și pentru utilizarea abuzivă sau ilegală a conexiunilor wireless la Internet este în totalitate a Clientului. Vodafone România nu va fi făcut în nici un fel responsabil pentru utilizarea abuzivă sau ilegală a conexiunilor wireless la Internet.

2.13. Clientul este responsabil de intervențiile pe care le face în rețeaua proprie și de echipamentele instalate de către acesta (Local Area Network, partea de configurare și protecția a rețelei etc). Vodafone România își asumă răspunderea doar pentru serviciile și echipamentele furnizate de aceasta. Vodafone România nu își asumă răspunderea pentru defecțiunile survenite în serviciile și echipamentele furnizate din cauza intervențiilor pe care le face clientul în rețeaua proprie (Local Area Network) sau a echipamentelor din Local Area Network (de exemplu: cablare, switch-uri, rețea calculatoare, partea de configurare și protecția a rețelei etc.).

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

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



Acordul de asigurare a calității serviciului Managed Hotspot(ACS)

Acordul de asigurare a calității serviciului (ACS) stabilește parametrii de calitate pentru Serviciul Managed Hotspot oferit de Vodafone România CLIENTULUI.

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

Cap.1 - TERMENI ȘI DEFINIȚII

Tabel - Termeni și definiții

Termen	Definiție
Contract	Contractul din care această Anexă face parte integrantă.
Perioadă de măsurare	Perioada pentru care sunt garantați parametrii de calitate ai Contractului. Dacă nu se specifică altfel, are durata de o lună calendaristică și este de obicei egală cu perioada dintre datele de facturare.
Tichet	Înregistrare oficială a reclamațiilor clienților în cadrul Vodafone România.
Timpul de restabilire a serviciului	Timpul dintre luarea în evidență a unei Defecțiuni reclamate de Client și remedierea acesteia.
Timpul de nefuncționare a serviciului	Timpul de nefuncționare începe din momentul în care Vodafone România ia în evidență sesizarea Clientului cu privire la o Defecțiune și încetează în momentul în care serviciul este complet restaurat și Vodafone România a anunțat Clientul în consecință (prin telefon, e-mail sau fax), în cadrul Programului standard de funcționare. Timpul de nefuncționare se exprimă în ore și minute.

Cap. 2 - ASISTENȚA TEHNICĂ

În cazul în care Clientul se confruntă cu o Defecțiune a Serviciilor, acesta va anunța Vodafone România printr-un apel la numărul de telefon 0372 02 2333, disponibil 24/24 7 zile pe săptămână. 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).

Pentru a completa corect Tichetul, Clientul are obligația de a comunica reprezentantului Vodafone Romania următoarele informații:

- nume client;
- adresa locației;
- persoana de contact și telefon de contact;
- detaliile echipamentului;
- detaliile cât mai exacte ale Defecțiunii.

Cap. 3 - TIMPUL DE REMEDIERE A SERVICIULUI

3.1. Valoare garantată

Pentru serviciul Managed Hotspot, valorile de mentenanță sunt detaliate în tabelul de mai jos:

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătură și stampilă



CLIENT
Semnătură și stampilă



Disponibilitate	98%
Timp de raspuns	1 h (24h/24h)
Timp maxim de remediere	Vezi tabelul de mai jos

Timpul de raspuns este timpul in care Vodafone va raspunde cererilor Clientului si inregistreaza ticketul in sistemul de ticketare.

Timpul de remediere reprezinta timpul scurs de la momentul cererii clientului pana la rezolvarea ei. Acesta depinde de impactul pe care problema respectiva o are asupra activitatilor clientului;

Severitate	Descriere	Timp de remediere
Impact Critic	Serviciul nu este disponibil in HQ sau in alta locatie importanta - rețeaua wireless nu este disponibila sau conexiunea la internet nu este functionala	1 zi lucratoare
Impact Major	Cel puțin o locatie este fara serviciu - rețeaua wireless nu este disponibila sau conexiunea la internet nu este functionala	3 zile lucratoare
Impact Minor	Probleme de performanta a serviciului dar serviciul este disponibil - rețeaua wireless este disponibila si conexiunea la internet este functionala	5 zile lucratoare

Serviciul Managed Hotspot este considerat disponibil daca rețeaua wireless este disponibila sau conexiunea la internet este functionala.

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

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

Disponibilitatea serviciului (DS) va fi calculata pe locatie si reprezinta timpul in care serviciul este functional in decursul timpului masurat (o luna). Un serviciu este considerat indisponibil daca nici un apel nu poate fi facut din locatia respectiva.

Disponibilitatea Serviciului este determinata de fractia a/b, unde:

- a reprezinta valoarea unei luni calendaristice exprimata in ore minus perioada de indisponibilitate exprimata in ore
- b reprezinta valoarea unei luni calendaristice exprimata in ore.

Nota: Modelul de calcul ia in considerare doar acele Deranjamente ale Serviciului pentru care Clientul a solicitat si a deschis Tichete de Deranjament.

3.2. Condiții de garantare

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

- cazurile de excludere prevăzute în Contract;
- defecțiunile apărute în LAN-ul clientului;
- disfuncționalități ale echipamentelor și aplicațiilor Clientului, altele decât cele furnizate și gestionate de Vodafone România, sau ale instalațiilor electrice sau mecanice de la sediul Clientului;
- acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale persoanelor autorizate de Client să utilizeze Serviciul;
- timpii de nefuncționare generați de acțiuni efectuate de Vodafone România cu acordul prealabil al clientului.
- Cazul in care nu a deschis un tichet de deranjament
- Deranjamente cauzate de probleme in rețeaua clientului neacoerite de serviciul Managed Hotspot.

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



AGENT
Semnătura și stampilă



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

Timpul pierdut în cazul în care Clientul refuză accesul echipei de intervenție sau în cazul în care accesul la sediul Clientului sau la echipamentele acestuia nu este posibil, precum și în cazul în care Clientul nu permite echipei de intervenție să execute lucrările de reparație necesare, se va scădea din timpul măsurat de restabilire a serviciului. Timpul maxim de restabilire a serviciului este valabil numai în cazul defecțiunilor survenite în Serviciile și Echipamentele furnizate de Vodafone România.

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

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătură și stampilă



CLIENTUL
Semnătură și stampilă



Anexa Tehnica Managed Hotspot

1 Definierea Serviciului Managed Hotspot

1.1 Managed Hotspot este un serviciu care permite clientilor business sa ofere, in locatiile proprii, acces la Internet, prin puncte de acces wireless (AP Wireless), vizitatorilor si angajatilor.

1.2 Vodafone este responsabil de proiectarea, instalarea, configurarea initiala si mentenanta solutiei complete. Modificarile care implica schimbarea anumitor configuratii vor fi efectuate de catre Vodafone, dupa ce s-au agreat de catre ambele parti conditiile tehnice si comerciale ale modificarilor.

1.3 Serviciul Managed Hotspot este compus din urmatoarele elemente: • Componenta de acoperire Wireless - Consista din puncte de access wireless instalate in locatiile clientului si alte elemente necesare asigurarii conectivitatii intre punctele de access și rețeaua clientului

• Componenta de conectivitate* - Asigura conectivitatea între locatiile clientului și platforma de management și prelucrare a traficului, localizata in centrul de date Vodafone

• Platforma de prelucrare a traficului (Service Gateway) - Platforma cloud based, localizata in centrul de date Vodafone, care prelucraza traficul de Internet in vederea asigurarii controlului accesului, a securitatii și extragerea de rapoarte

* Componenta de conectivitate este parte unitara a serviciului Managed Hotspot dar va fi tratata separat din punct de vedere contractual

1.4 Arhitectura generala a serviciului este prezentata in Figura 1.

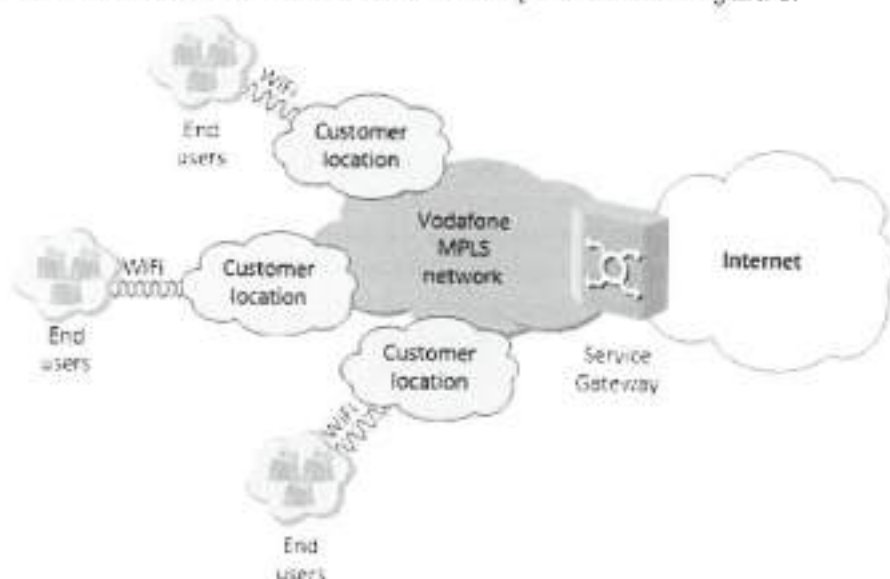


Figura 1 High level service architecture

2 Componenta de acoperire wireless

2.1 Componenta de acoperire wireless este formata din puncte de access wireless (Wireless AP) instalate in locatiile clientului.

2.2 In functie de nevoie, acoperirea wireless poate fi uniforma, permitand accesul la rețeaua wireless in conditii

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



optime din orice punct* al locației clientului.

2.3 În funcție de tipurile de access point instalate rețeaua wireless va pune la dispoziția clienților unul sau mai multe SSID-uri precum și una sau mai multe benzi de frecvență radio (2.4 și/sau 5 GHz).

*În funcție de conformația locației pot exista zone cu acoperire slabă sau inexistentă

2.4 Modelele de Acces Point furnizate sunt descrise în Tabelul 1.

2.5 În funcție de cerințele specifice vor putea fi oferite și alte tipuri de echipamente Acces Point dar acestea vor fi detaliate separat

Tabel 1 Modele de Access Points

Producător AP	Frecvență	Tip
	Two (2.4 and 5 GHz)	Indoor
	Two (2.4 and 5 GHz)	Outdoor

3 Platforma de prelucrare a traficului - RedSpot

3.1 Platforma RedSpot de prelucrare a traficului este o platforma software cloud-based, localizată complet în centrul de date Vodafone, care asigură următoarele funcții:

- controlul accesului la Internet
- asigurarea securității navigării
- extragerea de rapoarte

3.2 Controlul accesului la Internet Controlul accesului la Internet se face pe baza unui mecanism de tip captiv portal care redirecționează traficul genera de end-useri către o pagină web de pe platforma de prelucrare a traficului până la realizarea autentificării utilizatorului. Administratorul platformei poate păstra design-ul standard al paginii sau îl poate modifica pe baza portalului de autentificare.

Sunt disponibile următoarele scheme de autentificare:

- Pagina simplă (fără autentificare) cu opțiunea "click pentru a continua"
- Email și parola cu înregistrare proprie
- Email și parola cu înregistrare de către administrator
- Autentificare bazată pe SMS
- Bulk PIN sau parola cu perioadă de valabilitate predefinită

3.3 Asigurarea securității navigării Platforma poate asigura securitatea navigării prin filtrarea URL-urilor considerate periculoase sau nedorite. Listele de URL-uri sunt actualizate periodic de către Vodafone iar administratorul clientului poate alege să filtreze URL-uri din categorii de precum: adv aggressive, alcohol, anonvpn, automobile, chat, costtraps, dating, downloads, drugs, dynamic, education, finance, fortunetelling, forum, gamble, government, hacking, hobby, homestyle, hospitals, imagehosting, isp, jobsearch, library, military, models, movies, music, news, podcasts, politics, porn, radiotv, recreation, redirector, religion, remotecontrol, ringtones, science, searchengines, sex, shopping, socialnet, spyware, tracker, updatesites, urlshortener, violence, warez, weapons, webmail, webphone, webradio, webtv, etc.

Additional traficul de tip TCP este inspectat pentru a preveni accesul la servicii de transfer de tip peer-to-peer.

3.4 Extragerea de rapoarte Administratorul platformei poate extrage următoarele rapoarte din portalul de administrare sau poate configura primirea lor periodică prin email:

- Numărul de utilizatori per locație, per Access Point sau per rețea
- Datele de autentificare colectate (în funcție de schema de autentificare aleasă)
- Utilizarea per locație și pe rețea (volum și lățime de bandă)
- Cele mai accesate URL-uri

Declarația agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



4 Componenta de conectivitate 4.1 Componenta de conectivitate este elementul din soluție care va stabili capacitatea de transport per locație. În funcție de lățimea de bandă a conectivității în fiecare locație, serviciul va permite o experiență bună de acces la internet pentru un număr mai mic sau mai mare de utilizatori.

4.2 Componenta de conectivitate are două forme distincte în funcție de prezența sau lipsa din serviciu a componentelor de prelucrare a traficului (portal web):

- Atunci când serviciile oferite de platforma centrală de prelucrare a traficului sunt incluse în soluție, componenta de conectivitate va include 2 părți: conectivitatea dintre locații și centrul de date Vodafone și conexiunea la Internet, localizată în centrul de date Vodafone România

- Atunci când serviciile oferite de platforma centrală de prelucrare a traficului nu sunt incluse în soluție, locațiile vor conecta direct la internet

4.3 În funcție de lățimea de bandă dorită în locații, sunt disponibile mai multe variante de last mile:

- LTE
- Fibra Optică
- Radio Releu

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



Servicii: Date fixe

Nr.	Abonament	Numar locatii	Locatie	Latime de banda garantata si disponibila in mod normal - CIR	Latime de banda maxima si promovata - MIR	Taxa initiala de instalare/configurare	Abonament lunar/locatie	Abonament lunar total*	Tip SLA
1	Internet Standard	1	Calea Aeroportului nr.4	90 Mbps	90 Mbps	0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA	35,70 EUR cu TVA / 30,00 EUR fără TVA	35,70 EUR cu TVA / 30,00 EUR fără TVA	Standard
2	Internet Standard	1	Calea Aeroportului, Nr. 4	90 Mbps	90 Mbps	0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA	35,70 EUR cu TVA / 30,00 EUR fără TVA	35,70 EUR cu TVA / 30,00 EUR fără TVA	Standard
3	Internet Standard	1	Calea Aeroportului, Nr. 4	90Mbps	90 Mbps	0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA	35,70 EUR cu TVA / 30,00 EUR fără TVA	35,70 EUR cu TVA / 30,00 EUR fără TVA	Standard

*Număr locații x Abonament lunar/locatie

Definitii

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

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

Alte completari pentru abonamentul Internet Standard (1)

se resemneaza resursa : aeroport.arad-ip-net

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnatura și stampilăCLIENT
Semnatura și stampilă

Alte completari pentru abonamentul Internet Standard (2)

se resemneaza resursa existenta : aeroportularad1-ar-arad-net

Alte completari pentru abonamentul Internet Standard (3)

se resemneaza resursa existenta : aeroportularad-ar-arad-net

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 solutiile 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 incetează de plin drept la simpla declaratie a oricareia dintre Părți, fara a plati despagubiri Clientului si fara a percepe Clientului plata taxelor de reziliere.
- Tariful de reamplasare pentru serviciile contractate va fi stabilit și comunicat de către Vodafone în urma unei analize. Contravaloarea tarifului de reamplasare se poate plăti astfel, la alegerea Clientului:
 - fie integral, la momentul finalizării reamplasării serviciului/serviciilor;
 - fie eșalonat, până la expirarea duratei minime contractuale;
 - fără majorarea abonamentului lunar, însă cu prelungirea de drept a duratei minime contractuale cu încă 24 luni de la momentul expirării duratei minime contractuale inițiale. Opțiunea este valabilă doar în cazul în care serviciile sunt active în rețea de cel puțin 12 luni și costul relocării este mai mic decât valoarea abonamentului lunar pentru următoarele 24 de luni.
- 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 puțin 15 zile inainte de data la care se doreste reamplasarea serviciilor. Pentru mai mult de o solicitare de reamplasare pe an contractual a serviciului de date fixe se va face o evaluare de catre Vodafone in urma solicitarii clientului. Reamplasarea va fi realizata doar de catre Vodafone Romania sau partenerii sai autorizati si se va efectua contra-cost. Termenul in care se face reamplasarea variaza in functie de solutia tehnica si implicatiile acesteia (sapaturi, acorduri de obtinut de catre client). Instalarea la noua locatie (reamplasarea) se face numai in baza acordului de instalare obtinut de catre client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistenta unei solutii tehnice prin care sa se poata oferi serviciul la noua locatie duce automat la 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 solutiile tehnice de reamplasare si/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul intelege si este de acord ca termenii si conditiile contractului/actului semnat

Declaratiile agentului

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

 AGENT
Semnătura și stampilă

 CLIENT
Semnătura și stampilă


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 aceeași categorie, dar de valoare inferioara, pentru fiecare modificare a ofertei de date fixe facuta de la activarea serviciului pana la expirarea duratei minime contractuale, 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 expirării 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:
 - o 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.
 - o 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.
 - o sa nu instraineze Echipamentul;
 - o sa nu deterioreze Echipamentul sau sa faciliteze deteriorarea lor;
 - o sa vegheze la buna si normala functionare a Echipamentelor;
 - o 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;
 - o In cazul nerecuperării 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

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă



plata unei penalitati egale cu valoarea de achiziție a echipamentelor respective de către Vodafone.

10. Pentru serviciile prevazute in prezenta Anexa, durata minima contractuala curge de la data semnarii Acceptantei de catre Parti sau la maxim la 5 zile de la momentul instalarii serviciilor in cazul in care Clientul nu ridicat obiectiuni legate de instalare.
11. In cazul in care Clientul nu semneaza acceptanta nejustificat, dar serviciile sunt functionale si pot fi utilizate de catre Client, durata minima contractuala pentru serviciile din prezenta anexa va curge pentru fiecare locatie incepand cu maxim 5 zile de la data instalarii.
12. In cazul in care Clientul refuza, amana sau impiedica nejustificat efectuarea instalarii pentru o perioada mai mare de 15 zile, Vodafone poate rezilia Contractul pentru fiecare locatie unde a fost refuzata, amanata sau impiedicata instalarea. Clientul va achita toate cheltuielile prealabile instalării, avansate de către Vodafone, pentru fiecare locatie.
13. Vodafone Romania raspunde potrivit obligatiilor care ii revin pentru viciile ascunse ale echipamentului, conform certificatului de garantie.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. Tarifele sunt exprimate în EUR cu TVA și EUR fără TVA.

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



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

1. Generalități și definiții:

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

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

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

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

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

1.6. Definiții:

IP	Internet Protocol
Disponibilitatea serviciului	Formula de calcul a disponibilității lunare este : $\text{Disponibilitate_port} = \frac{(24_ore \cdot nr_zile_luna) - \text{Timp_total_nefuncionare}}{24_ore \cdot nr_zile_luna} \cdot 100$ unde: Disponibilitate_port = disponibilitatea portului în cazul serviciilor IP Timp_total_nefuncionare = 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

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



Lățimea de bandă maximă	Latimea de bandă maximă (viteza de transfer a datelor maximă), reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de 30 zile.
Întârzierea pachetelor în rețea	Media întârzierilor înregistrate pe parcursul unui ciclu complet de transmisie (dus-întors) a unor pachete de test în rețea. Metoda de măsurare se stabilește potrivit tipurilor de Servicii. Numai pentru rețelele care utilizează protocoale de rețea bazate pe transmisia de pachete.
Acces	Circuit dedicat ce conectează Locația Clientului la rețeaua Vodafone IP/MPLS
Rețeaua Vodafone IP/MPLS	Infrastructura de comunicații aflată în proprietatea Vodafone România utilizată
Perioadă de măsurare	Perioada pentru care sunt specificați parametrii de calitate ai Contractului. Dacă nu se specifică altfel, are durata de o lună calendaristică și este de obicei egală cu perioada dintre datele de facturare.
Pierderi de pachete în rețea	Procentajul de pachete de rețea pierdute pe parcursul transmisiei de date. Măsurătorile se efectuează pe parcursul unui ciclu complet de transmisie (dus-întors) a unor pachete de test în rețea (un număr predefinit de pachete, cu caracteristici predefinite).
Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone	Sistemul utilizat de Vodafone România pentru a monitoriza și raporta calitatea serviciului oferit către Client.
Program de Asistență Tehnică	Program de asistență tehnică standard este de 24 de ore, 7 zile pe săptămână
Tichet	Înregistrare oficială a reclamațiilor clienților în cadrul Vodafone România
Timp de restabilire a serviciului	Timpu dintre luarea în evidență a unei Defecțiuni reclamate de Client și remedierea acesteia.
Timp de nefuncționare a serviciului	Timpu 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. Timpu de nefuncționare se exprimă în ore și minute.
Router	Echipament de telecomunicații ce asigură transmiterea traficului de date între rețele de comunicații. În mod normal, rețeaua dvs locală (LAN) este definită ca o pe rețea separată față de cea a ISP-ului. Un router examinează adresele IP ale pachetelor pe care le primește și le transmite în funcție de destinația router-ului din rețeaua ISP-ului.
POP	Reprezintă locația geografică unde Vodafone România este prezent pentru a furniza Servicii
Locație	Reprezintă locația geografică unde Vodafone România se angajează să furnizeze Servicii

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

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă



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%	<p>Disponibilitatea lunara este sub valorile garantate (%), unde x = este disponibilitatea garantată - disponibilitatea calculată:</p> <p>a) 2,5% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $x \leq 1\%$</p> <p>b) 5% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $1\% < x \leq 3\%$</p> <p>c) 10% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $3\% < x \leq 9\%$</p> <p>d) 20% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor afectate dacă Serviciul nu a fost disponibil 2 zile lucrătoare</p> <p>e) 50% din suma taxelor lunare de abonament pentru porturile afectate, dacă $x > 9\%$</p>
Lățimea de bandă	Lățimea de bandă garantată și disponibilă în mod normal		<p>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 :</p> <p>a) 1% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile, dacă $1\% < y \leq 10\%$ din banda garantată</p> <p>b) 5% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile , dacă $10\% < y \leq 20\%$ din banda garantată</p> <p>c) 10% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile , dacă $20\% < y \leq 30\%$ din banda garantată</p> <p>d) 20% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile, dacă $30\% < y \leq 50\%$ din banda garantată</p> <p>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</p>
	Lățimea de bandă maximă		<p>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</p>

Declaratiele agentului

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

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă



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 anexă, 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 anexă, se consideră <u>indisponibilitatea serviciului</u> și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate; reducerea de 2% specificată anterior nu se mai acordă.
Timp de restabilire	24h	24h	a) Peste 24 ore, dar mai puțin de 36 ore, 2.5% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea; <u>se cumulează cu reducerile de Disponibilitate</u> b) Pentru fiecare oră de nefuncționare, peste limita de 36 ore, 0.5% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea; <u>se cumulează cu reducerile de Disponibilitate</u>

3. Condiții de acordare și excluderi

- a) Vodafone garantează parametri 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

Declaratule agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



excepția pentru parametrul lățime de bandă

h) Despăgubirile pentru diferiți parametri de calitate nu se cumulează, cu excepția cazurilor menționate explicit în descrierea fiecărui parametru. În cazul apariției unei Defecțiuni la doi sau mai mulți parametri de calitate, se va acorda clientului cea care are valoarea calculată cea mai mare.

i) Despăgubirile, chiar cumulate, nu vor depăși 100% din totalul taxelor lunare de abonament la Serviciu, corespunzătoare porturilor afectate, plătibile de Client pe baza facturii lunare.

j) În cazul în care Clientul identifică Întreruperi sau Defecțiuni în funcționarea Serviciilor de Date sau Voce furnizate de Vodafone România, Clientul se obligă să raporteze Vodafone România natura defecțiunii respective. Raportarea se poate face și prin telefon. Fiecare astfel de raport va primi un număr de înregistrare din registrul de rapoarte de defecțiuni în furnizarea serviciului, ținut de Vodafone România (cap.1 de mai sus).

4. Condiții de garantare

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

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

5. Modalitatea de măsurare

5.1. Generalități

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

Declarație agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



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 vitezelor garantate și disponibile în mod normal: Clientul va efectua pe serverul netograf.ro minim 6 teste pe zi pe timp de cel puțin 3 zile, cu cel puțin 2 dintre teste în fiecare dintre următoarele intervale orare: 08:00 - 18: 00, 18:00 - 08:00. Despăgubirile se acordă dacă pentru cel puțin 10 din teste rezultatele arată că viteza măsurată este mai mică decât viteza garantată și disponibilă în mod normal conform contractului
- d) pentru măsurarea vitezei maxime: Clientul va efectua pe serverul netograf.ro minim 6 teste pe zi, timp de 30 de zile, cu cel puțin 2 dintre teste în fiecare dintre următoarele intervale orare: 08:00 - 18: 00, 18:00 - 08:00. Despăgubirile se acordă dacă pentru toate testele, rezultatele au indicat viteze mai mici decât viteza maximă menționată în contract

5.4. Întârzierea pachetelor

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

1. La acceptanța Serviciului, întârzierea pachetelor se va măsura de pe un calculator conectat direct la portul de acces. Valoarea întârzierii se va calcula ca media întârzierilor obținute la transmiterea 100 de pachete cu dimensiunea de 100 Bytes;

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă



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

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



Fiecare Client, utilizator al Serviciului de date, va avea acces, la cerere, la rapoartele Vodafone România descriind traficul Clientului. Rapoartele vor fi furnizate de Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone și vor permite Clientului să-și monitorizeze traficul în fiecare port de acces al Serviciului contractat. Vodafone România va facilita accesul Clientului la aceste rapoarte punând la dispoziția acestuia un site Web, protejat cu parolă. La cerere și numai atunci când parametrii de calitate ai serviciului nu au fost îndepliniți, Vodafone România va furniza, cel mult o dată pe Perioadă de măsurare, un raport asupra parametrilor Disponibilitate și Întârziere.

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă



Anexa tehnică internet

Locație: Calea Aeroportului nr.4

Conectare router:

Acces Wireless:

1.IP Public : WAN

2.DHCP : Activat

- Clasă LAN : 192.168.0.1-192.168.0.99

- Mască : 255.255.255.0

- Default Gateway : 192.168.0.1

3.Porturi activate : LAN1 - LAN4

4.NAT Activat pentru toata gama DHCP

Acces wireless:*

SSID WLAN (numele firmei, fara spatii): Aeroport

Securizare tip: WPA2 PSK

Parola (cheie) WLAN (8 minim): Aeroport123

*nu se aplica in cazul cu router client.

Descriere configurației tehnice::

Accesul la serviciu

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

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

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

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

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

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

Acces Internet Integrat

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

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

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

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



de prioritizare. A se verifica lista de echipamente în acest sens.

Router Vodafone - Configurație Standard

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

Viteza de acces la Internet

Acces Wireless

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

Acces prin cablu

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

Echipament terminal - CPE

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

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



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

1. Generalități și definiții:

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

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

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

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

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

1.6. Definiții:

IP	Internet Protocol
Disponibilitatea serviciului	<p>Formula de calcul a disponibilității lunare este :</p> $\text{Disponibilitate_port} = \frac{(24_ore * nr_zile_luna) - \text{Timp_total_nefuncționare}}{24_ore * nr_zile_luna} * 100$ <p>unde:</p> <p>Disponibilitate_port = disponibilitatea portului în cazul serviciilor IP</p> <p>Timp_total_nefuncționare = suma timpilor de Defecțiune conform Tichetelor de defecțiune. El exclude timpii de nefuncționare datorati situațiilor descrise în prezenta anexă</p>
Lățimea de bandă garantată și disponibilă în mod normal	Lățimea de bandă dedicată a portului de acces, garatată în propria rețea și până în punctele de interconectare cu ceilalți operatori, viteza pe care utilizatorul o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de 30 zile

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



Lățimea de bandă maximă	Latimea de bandă maximă (viteza de transfer a datelor maximă), reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de 30 zile
Întârzierea pachetelor în rețea	Media întârzierilor înregistrate pe parcursul unui ciclu complet de transmisie (dus-întors) a unor pachete de test în rețea. Metoda de măsurare se stabilește potrivit tipurilor de Servicii. Numai pentru rețelele care utilizează protocoale de rețea bazate pe transmisia de pachete.
Acces	Circuit dedicat ce conectează Locația Clientului la rețeaua Vodafone IP/MPLS
Rețeaua Vodafone IP/MPLS	Infrastructura de comunicații aflată în proprietatea Vodafone România utilizată
Perioadă de măsurare	Perioada pentru care sunt specificați parametrii de calitate ai Contractului. Dacă nu se specifică altfel, are durata de o lună calendaristică și este de obicei egală cu perioada dintre datele de facturare.
Pierderi de pachete în rețea	Procentajul de pachete de rețea pierdute pe parcursul transmisiei de date. Măsurătorile se efectuează pe parcursul unui ciclu complet de transmisie (dus-întors) a unor pachete de test în rețea (un număr predefinit de pachete, cu caracteristici predefinite).
Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone	Sistemul utilizat de Vodafone România pentru a monitoriza și raporta calitatea serviciului oferit către Client.
Program de Asistență Tehnică	Program de asistență tehnică standard este de 24 de ore, 7 zile pe săptămână
Tichet	Înregistrare oficială a reclamațiilor clienților în cadrul Vodafone România
Timp de restabilire a serviciului	Timpul dintre luarea în evidență a unei Defecțiuni reclamate de Client și remedierea acesteia.
Timp de nefuncționare a serviciului	Timpul de nefuncționare începe din momentul în care Vodafone ia în evidență sesizarea Clientului cu privire la o Defecțiune și încetează în momentul în care serviciul este complet restaurat și Vodafone a anunțat Clientul în consecință (prin telefon, e-mail sau fax), în cadrul Programului de asistență tehnică. Timpul de nefuncționare se exprimă în ore și minute.
Router	Echipament de telecomunicații ce asigură transmiterea traficului de date între rețele de comunicații. În mod normal, rețeaua dvs locală (LAN) este definită ca o pe rețea separată față de cea a ISP-ului. Un router examinează adresele IP ale pachetelor pe care le primește și le transmite în funcție de destinația router-ului din rețeaua ISP-ului.
POP	Reprezintă locația geografică unde Vodafone România este prezent pentru a furniza Servicii
Locație	Reprezintă locația geografică unde Vodafone România se angajează să furnizeze Servicii

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

Declarările agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



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 instelării 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 $x \leq 1\%$ b) 5% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $1\% < x \leq 3\%$ c) 10% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $3\% < x \leq 9\%$ 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 $1\% < y \leq 10\%$ din banda garantată b) 5% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile , dacă $10\% < y \leq 20\%$ din banda garantată c) 10% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile , dacă $20\% < y \leq 30\%$ din banda garantată d) 20% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile, dacă $30\% < y \leq 50\%$ 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

Declarația agentului

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

AGENT
Semnătură și stampilă



CLIENT
Semnătură și stampilă



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</u> și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate; reducerea de 2% specificată anterior nu se mai acordă.
Timp de restabilire	24h	24h	a) Peste 24 ore, dar mai puțin de 36 ore, 2.5% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea; se cumulează cu reducerile de Disponibilitate 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; se cumulează cu reducerile de Disponibilitate

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

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



excepția pentru parametrul lățime de bandă

h) Despăgubirile pentru diferiți parametri de calitate nu se cumulează, cu excepția cazurilor menționate explicit în descrierea fiecărui parametru. În cazul apariției unei Defecțiuni la doi sau mai mulți parametri de calitate, se va acorda clientului cea care are valoarea calculată cea mai mare.

i) Despăgubirile, chiar cumulate, nu vor depăși 100% din totalul taxelor lunare de abonament la Serviciu, corespunzătoare porturilor afectate, plătibile de Client pe baza facturii lunare.

j) În cazul în care Clientul identifică Întreruperi sau Defecțiuni în funcționarea Serviciilor de Date sau Voce furnizate de Vodafone România, Clientul se obligă să raporteze Vodafone România natura defecțiunii respective. Raportarea se poate face și prin telefon. Fiecare astfel de raport va primi un număr de înregistrare din registrul de rapoarte de defecțiuni în furnizarea serviciului, ținut de Vodafone România (cap.1 de mai sus).

4. Condiții de garantare

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

- Cazurile de excludere prevăzute la Articolul Răspunderea contractuală și Articolul Forța Majoră din Termenii 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
- Timpul 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

Declarație agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă
RO5732187
10/7/2018
Miles Aeropoli, nr. 3

5.2. Disponibilitatea

Disponibilitatea Serviciului se aplică asupra porturilor de acces specificate în Anexa Contractului. Pentru raportare și pentru instituirea unei metode simplificate și operative de măsurare, Vodafone România calculează procentul de disponibilitate a Serviciului aplicând sistemul de luare în evidență a unei sesizări cu privire la o Defecțiune și utilizând formulele de calcul de la capitolul 1 al prezentei anexe.

5.3. Lățimea de bandă

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

- a) hardware: calculator conectat prin cablu direct la portul de acces, cu rețeaua LAN a clientului decuplată, având procesor 2Ghz sau mai mare pentru PC/Laptop și PowerPC G4 sau mai mare pentru Apple Macintosh, cu nivel de utilizare în timpul testelor sub 30%; unitate stocare tip SSD; placă de rețea Gigabit; memorie RAM 3 GB sau mai mare; cablu UTP CAT5E sau CAT6 pentru viteze mai mari de 100 Mbps; Wi-Fi oprit pe routerul de acces
- b) software : sistem de operare Windows 7 (sau mai nou), Linux, MacOS, antivirus /antimalware, browsere (IE, Edge, Chrome, Firefox, Safari), toate fiind actualizate la momentul testării; rularea altor software-uri decât cel prin care se face testarea să fie oprită în momentul testării
- c) pentru măsurarea vitezei garantate și disponibile în mod normal: Clientul va efectua pe serverul netograf.ro minim 6 teste pe zi pe timp de cel puțin 3 zile, cu cel puțin 2 dintre teste în fiecare dintre următoarele intervale orare: 08:00 - 18: 00, 18:00 - 08:00. Despăgubirile se acordă dacă pentru cel puțin 10 din teste rezultatele arată că viteza măsurată este mai mică decât viteza garantată și disponibilă în mod normal conform contractului
- d) pentru măsurarea vitezei maxime: Clientul va efectua pe serverul netograf.ro minim 6 teste pe zi, timp de 30 de zile, cu cel puțin 2 dintre teste în fiecare dintre următoarele intervale orare: 08:00 - 18: 00, 18:00 - 08:00. Despăgubirile se acordă dacă pentru toate testele, rezultatele au indicat viteze mai mici decât viteza maximă menționată în contract

5.4. Întârzierea pachetelor

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

1. La acceptanța Serviciului, întârzierea pachetelor se va măsura de pe un calculator conectat direct la portul de acces. Valoarea întârzierii se va calcula ca media întârzierilor obținute la transmiterea 100 de pachete cu dimensiunea de 100 Bytes;

Declarările agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



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

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



Fiecare Client, utilizator al Serviciului de date, va avea acces, la cerere, la rapoartele Vodafone România descriind traficul Clientului. Rapoartele vor fi furnizate de Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone și vor permite Clientului să-și monitorizeze traficul în fiecare port de acces al Serviciului contractat. Vodafone România va facilita accesul Clientului la aceste rapoarte punând la dispoziția acestuia un site Web, protejat cu parolă. La cerere și numai atunci când parametrii de calitate ai serviciului nu au fost îndepliniți, Vodafone România va furniza, cel mult o dată pe Perioadă de măsurare, un raport asupra parametrilor Disponibilitate și Întârziere.

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



Anexa tehnica internet

Locatie: Calea Aeroportului, Nr. 4

Conectare router:

Acces Wireless:

1.IP Public : WAN

2.DHCP : Activat

- Clasă LAN : 192.168.0.1-192.168.0.99

- Mască : 255.255.255.0

- Default Gateway : 192.168.0.1

3.Porturi activate : LAN1 - LAN4

4.NAT Activat pentru toata gama DHCP

Acces wireless:*

SSID WLAN (numele firmei, fara spatii): Aeroport

Securizare tip: WPA2 PSK

Parola (cheie) WLAN (8 minim): Aeroport123

*nu se aplica in cazul cu router client.

Descriere configurații tehnice::

Accesul la serviciu

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

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

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

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

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

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

Acces Internet Integrat

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

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

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

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



de prioritizare. A se verifica lista de echipamente în acest sens.

Router Vodafone - Configurație Standard

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

Viteza de acces la Internet

Acces Wireless

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

Acces prin cablu

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

Echipament terminal - CPE

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

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă



Anexa tehnica internet

Locatie: Calea Aeroportului, Nr. 4

Conectare router:

Acces Wireless:

1.IP Public : WAN

2.DHCP : Activat

- Clasă LAN : 192.168.0.1-192.168.0.99

- Mască : 255.255.255.0

- Default Gateway : 192.168.0.1

3.Porturi activate : LAN1 - LAN4

4.NAT Activat pentru toata gama DHCP

Acces wireless:*

SSID WLAN (numele firmei, fara spatii): Aeroport

Securizare tip: WPA2 PSK

Parola (cheie) WLAN (8 minim): Aeroport123

*nu se aplica in cazul cu router client.

Descriere configurații tehnice:

Accesul la serviciu

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

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

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

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

Declarațiile agentului:

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



de prioritizare. A se verifica lista de echipamente în acest sens.

Router Vodafone - Configurație Standard

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

Viteza de acces la Internet

Acces Wireless

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

Acces prin cablu

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

Echipament terminal - CPE

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

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătură și stampilă



ACORD PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Prezentul acord („**Acordul**”) a fost încheiat astăzi, 25.04.2024, de către și între:

1. **Aeroportul Arad Sa**, (în continuare „**Clientul**”), societate cu sediul în Aleea Aeroport nr.4 ARAD Arad, CUI 5752187, reprezentată de MOSNEAG OVIDIU, în calitate de Director;

și

2. **VODAFONE ROMANIA SA** (în continuare „**Furnizorul**”), cu sediul social în Str. Barbu Vacarescu nr. 201, Clădirea GlobalWorth Tower, Sector 2, București, CUI RO 8971726, reprezentată prin Boros Zoltan în calitate de Account Manager;

(împreună „**Părțile**”)

AVÂND ÎN VEDERE:

(A) Contractul încheiat între Client și Furnizor, având ca obiect Serviciul Managed Hotspot („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 urma acționând în calitate de operator);

PRIN URMARE, 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 documentului din care acesta face parte 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 găsește 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

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



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.

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



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 desfasurarea 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 condiționat de semnarea unui angajament de confidențialitate specific de către consultantii/ 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 evidentele și sistemele care deservesc produsele/soluțiile sale.

8.2.2. va elimina din evidentele și sistemele care deservesc produsele/soluțiile sale copiile Datelor cu Caracter Personal pe care le prelucrează exclusiv în baza Acordului, în cazul în care Clientul optează pentru returnarea 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 acesta. 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

Declarările agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



cât posibil spiritul comercial și efectul economic avut în vedere de Părți la încheierea Contractului-Cadru și a prezentului Acord.

Declaratule agentului

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

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă



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 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 checked="" type="checkbox"/> Operatiuni de Retea <input checked="" type="checkbox"/> Suport IT
Descrierea Operatiunilor de Prelucrare	<ul style="list-style-type: none"> - Activare, configurare și furnizare serviciu achizitionat - Executarea Contractului-Cadru conform condițiilor agreeate de Părți prin: -Permiterea accesului în aplicație; -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: parteneri, clienti, vizitatori, colaboratori sau contractori ai Clientului
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 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 si date de trafic de TV <input type="checkbox"/> Continutul comunicarii <input type="checkbox"/> Date de localizare <input checked="" type="checkbox"/> Altele: Informatii despre dispozitive, cum ar fi: tip dispozitiv, adresa IP, versiune sistem operare, nume utilizator, adresa e-mail, parola temporara de acces, informatii despre access/activitate (log-uri, adresa IP)

Declarațiile agentului

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

 AGENT
 Semnătura și stampilă

 CLIENT
 Semnătura și stampilă


Categoriile de Date Sensibile	<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 În cazul în care nu se selectează nici unul din pragurile de mai sus volumul estimativ de date cu caracter personal prelucrate se va determina conform următoarei formule: Numarul de date cu caracter personal x numarul de useri/abonamente/ licente contractate de catre Client Frecventa <input type="checkbox"/> O data <input checked="" type="checkbox"/> Zilnic <input type="checkbox"/> Saptamanal <input type="checkbox"/> Lunar <input type="checkbox"/> Anual
Locatia accesului	<input type="checkbox"/> În tara Exportatorului de Date <input type="checkbox"/> Tara în 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: Platforma Redspot în data-center localizat în Bucuresti, Romania
Locatia stocarii	<input type="checkbox"/> În tara Exportatorului de Date <input type="checkbox"/> Tara în 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: data-center localizat în Bucuresti, Romania
Retentia Datelor	<input type="checkbox"/> Destinatarul sau sub-contractorul nu stocheaza date <input type="checkbox"/> Datele trebuie sterse de [rugam mentionati] la solicitarea în scris a [rugam mentionati - de bifat numai aici si de completat Vodafone la solicitarea în scris a Clientului]
ex-EEA Transfers and/or ex-UK Transfers	<input type="checkbox"/> ex-EEA Transfer <input type="checkbox"/> ex-UK Transfer <input type="checkbox"/> niciunul [rugam bifati aici dacă nu exista transfer de date] și <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)

Declaratiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



Precizări valabile pentru toate serviciile menționate în Anexa 1

- La încheierea Anexei, Clientul declară că : a citit, a înțeles și a acceptat clauzele cuprinse mai sus și în TCG și a primit un exemplar din Anexă semnat de ambele părți.

- Vodafone Romania pune la dispozitia Clientului un buget (o subventie) la clasa 22 in valoare de 1.899,24 EUR cu TVA / 1.596,00 EUR fără TVA , pentru achizitia de terminale. Clientul va putea utiliza acest buget (subventie) la clasa 22 oricand in cadrul duratei minime contractuale. Nefolosirea bugetului alocat (subventiei) pentru achizitia de terminale pana la expirarea duratei minime contractuale va fi urmata in mod automat de anulara respectivului buget.

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.

Data semnare contract (zi/lună/an)

25 / 04 / 2024

Declarațiile agentului

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

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă

S.C. AEROPORTUL ARAD S.A.
WONIT. PENTRU CONTROL
FINANCIAR PREVENITIV PROPRIU
BUCUREȘTI
Data: 25.04.2024 *Bak*



Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123580859

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

Serviciu (servicii si echipamente): Red Premium ✓

Minute/SMS-uri in reseaua Vodafone : Nelimitat; Minute in retele fixe nationale : Nelimitat; Minute in retelele mobile nationale : Nelimitat; SMS national/ international SEE mobil : 250; Date nationale si roaming SEE (cu FUP) : Nelimitat; Minute internationale fix SEE si mobile SEE si Moldova : 400

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

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

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Tarif abonament lunar/SIM: 8,33 EUR cu TVA / 7,00 EUR fara TVA; Tarif date EUR/150MB: 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fara TVA; Tarif SMS national: 0,0952 EUR cu TVA / 0,08 EUR fara TVA; Tarif SMS international: 0,1428 EUR cu TVA / 0,12 EUR fara TVA

Durata, reinnoirea si incetarea contractului:

Nedeterminata, perioada minima contractuală 24 luni

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

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

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

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123580859

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): Sandbox Unlimited ✓

Trafic national initial la viteza maxima a abonamentului : Nelimitat; Viteza maxima estimata si promovata pentru trafic national* : 225 Mbps (download) / 50 Mbps (upload)

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

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

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Tarif abonament lunar: 8,33 EUR cu TVA / 7,00 EUR fara TVA; Tarif extra trafic national**: 0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fara TVA/MB

Durata, reînnoirea si încetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minima contractuală 24 luni

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

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

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

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123580859

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): Office Link 30 New Professional ✓

Minute retele nationale (fixe si mobile)* : Nelimitat*; Minute internationale** : Nelimitat**

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

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

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Abonament lunar: 119,00 EUR cu TVA / 100,00 EUR fara TVA

Tarife convorbiri internationale Voce Fixa

Tarifele sunt aplicabile tuturor SIM-urilor de voce fixa active pe contul Clientului.

Destinatie	Tarif EUR / min
Destinatii fixe Europa	0,0952 EUR cu TVA / 0,080 EUR fara TVA
Destinatii mobile Europa	0,2142 EUR cu TVA / 0,180 EUR fara TVA
USA, Canada, Israel, Alaska, Hawaii	0,0952 EUR cu TVA / 0,080 EUR fara TVA
Africa de Sud, Algeria, Arabia Saudita, Argentina, Australia, Brazilia, China, Columbia, Coreea de Sud, Egipt, Emiratele Arabe Unite, Hong Kong, India, Indonesia, Iordania, Iran, Japonia, Kazahstan, Kuwait, Liban, Libia, Malaesia, Maroc, Mexic, Nigeria, Pakistan, Peru, Republica Dominicana, Singapore, Taiwan, Thailanda, Tunisia, Venezuela	0,3332 EUR cu TVA / 0,280 EUR fara TVA
Restul lumii	0,5236 EUR cu TVA / 0,440 EUR fara TVA
Sateliti: Inmarsat, Globalstar, Iridium, Emsat, Thuraya	2,65 EUR cu TVA / 2,23 EUR fara TVA

Tarifele sunt exprimate in EUR cu TVA si EUR fara TVA.

Informatii privind detalieria zonelor sunt disponibile accesand www.vodafone.ro

Durata, reinnoirea si incetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minima contractuală 24 luni

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

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

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

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123580859

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

Serviciu (servicii si echipamente): Internet Standard

Latime de banda garantata si disponibila in mod normal - CIR : 90 Mbps; Latime de banda maxima si promovata - MIR : 90 Mbps

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

Viteza maximă de transfer: 90 Mbps descarcare, 90 Mbps incarcare; viteza de transfer disponibilă în mod normal: 90 Mbps descarcare, 90 Mbps incarcare, viteza minimă de transfer: 81 Mbps descarcare, 81 Mbps incarcare. In cazul în care există o diferență între viteza reală a serviciului de acces la internet și viteza indicată în contract, justificata prin efectuarea de masuratori in aplicatia Netograf, utilizatorul final trebuie sa inregistreze o sesizare valida, in baza careia poate obtine ca remedii despagubiri si/sau incetarea contractului fara plata taxei de reziliere.

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Taxa initiala de instalare/configurare: 0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA; Abonament lunar/ locație: 35,70 EUR cu TVA / 30,00 EUR fără TVA; Abonament lunar total*: 35,70 EUR cu TVA / 30,00 EUR fără TVA

Durata, reînnoirea si încetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minima contractuală 24 luni

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

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

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

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123580859

Prezenta fisa de sinteza a contractului prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, în conformitate cu legislația UE. Aceasta ajută la compararea ofertelor de servicii. Informațiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate în alte documente.

Serviciu (servicii și echipamente): Internet Standard

Latime de banda garantată și disponibilă în mod normal - CIR : 90 Mbps; Latime de banda maximă și promovată - MIR : 90 Mbps

Vitezele serviciului de internet și cai de atac (aplicabil în situația în care există un serviciu de acces la internet prevăzut în Contract)

Viteza maximă de transfer: 90 Mbps descărcare, 90 Mbps încărcare; viteza de transfer disponibilă în mod normal: 90 Mbps descărcare, 90 Mbps încărcare, viteza minimă de transfer: 81 Mbps descărcare, 81 Mbps încărcare. În cazul în care există o diferență între viteza reală a serviciului de acces la internet și viteza indicată în contract, justificată prin efectuarea de măsurători în aplicația Netograf, utilizatorul final trebuie să înregistreze o sesizare validă, în baza căreia poate obține ca remedii despăgubiri și/sau încetarea contractului fără plata taxei de reziliere.

Pret

Total servicii (abonament + extraopțiuni, fără reduceri temporare): Taxa inițială de instalare/configurare: 0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA; Abonament lunar/ locație: 35,70 EUR cu TVA / 30,00 EUR fără TVA; Abonament lunar total*: 35,70 EUR cu TVA / 30,00 EUR fără TVA

Durata, reinnoirea și încetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minimă contractuală 24 luni

Prin denunțare unilaterală, de către oricare dintre Părți, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea Contractului. În cazul denunțării unilaterale anticipate, înainte de expirarea perioadei minime contractuale, Clientul va plăti o taxă de reziliere având la bază valoarea lunară a serviciului contractat de Client (cu extraopțiuni incluse) înmulțit cu numărul de luni rămase până la expirarea perioadei minime contractuale. În cazul în care Clientul a beneficiat de echipament subvenționat, va plăti și o taxă fixă (100, 200, 300 sau 500 EUR, TVA inclus) în funcție de valoarea lunară 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 în rețeaua Vodafone.

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

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

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123580859

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

Serviciu (servicii si echipamente): Internet Standard

Latime de banda garantata si disponibila in mod normal - CIR : 90Mbps; Latime de banda maxima si promovata - MIR : 90 Mbps

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

Viteza maximă de transfer: 90 Mbps descarcare, 90 Mbps incarcare; viteza de transfer disponibilă în mod normal: 90 Mbps descarcare, 90 Mbps incarcare, viteza minimă de transfer: 81 Mbps descarcare, 81 Mbps incarcare. In cazul în care există o diferență între viteza reală a serviciului de acces la internet și viteza indicată în contract, justificata prin efectuarea de masuratori in aplicatia Netograf, utilizatorul final trebuie sa inregistreze o sesizare valida, in baza careia poate obtine ca remedii despagubiri si/sau incetarea contractului fara plata taxei de reziliere.

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Taxa initiala de instalare/configurare: 0 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA; Abonament lunar/ locație: 35,70 EUR cu TVA / 30,00 EUR fără TVA; Abonament lunar total*: 35,70 EUR cu TVA / 30,00 EUR fără TVA

Durata, reînnoirea și încetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minima contractuală 24 luni

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

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

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

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123580859

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

Serviciu (servicii si echipamente): Flexibil Office 33

Beneficiile pachetului de servicii : - Un Serviciu de internet fix fara limita de trafic cu viteze maxime estimate si promovate de pana la 225 Mbps download si 50 Mbps upload; serviciul de internet fix beneficiaza de optiunea Secure Net - Un serviciu Vodafone Mobile Broadband - 50 GB trafic de date nationale mobile care se vor consuma in grupul de SIM-uri mobile din contul clientului** Echipamente oferite: router 4G+

Echipamente: Pachet Data Device ZTE MF296C LTE CAT6 4 Alb 4G cu Telefon fix Mobiwire 2G Negru: 0,00 EUR cu TVA / 0,00 EUR fără TVA;

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

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

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

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Abonament lunar companie: 39,27 EUR cu TVA / 33,00 EUR fără TVA; Beneficiu suplimentar ales : Buget in valoare de 357,00 EUR cu TVA / 300,00 EUR fără TVA ***

Durata, reinnoirea si incetarea contractului:

Nedeterminată, perioada minima contractuală 24 luni

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

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

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

Fisa de sinteza a Contractului VDFRODS123580859

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): Managed Hotspot

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

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

Pret

Total servicii (abonament + extraoptiuni, fara reduceri temporare): Abonament lunar total: 71,40 EUR cu TVA / 60,00 EUR fara TVA

Durata, reinnoirea si incetarea contractului:

Nedeterminata, perioada minima contractuala 24 luni

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

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap:

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