

Vodafone Travel eSIM

For customers who joined on or after 18 June 2026.

Your Travel eSIM Agreement with Vodafone

Email Vodafone-travel@vodafone.com for a large print, braille or dyslexia-friendly version of this document, or to obtain other assistance with accessing this document or Vodafone services.

Please note that Vodafone Global Connect S.à r.l. is incorporated in Luxembourg and manages the provision of the Services from there. As such, this Agreement and the provision of the Services is subject to Luxembourg law and regulation.

The Service is intended for roaming purposes only. It must not be used in your country of residence.

This agreement (the **Agreement**) applies to consumer customers who take out a travel eSIM data plan for their own personal use (**you, your** or **Customer**).

This Agreement is entered into as mentioned below between you and Vodafone Global Connect S.à r.l., with registered address at 15 rue Edward Steichen, L-2540 Luxembourg, Grand Duchy of Luxembourg, registered under R.C.S. Luxembourg number B144677 (**Vodafone, we, our** or **us**).

This Agreement sets out both your and our rights and responsibility and includes the following documentation:

- This **Travel eSIM Agreement** which includes the **Service Terms**, set out in section A), which covers the eSIM profile and the Service (as defined below) that you use and the **General Terms** as set out in section B)
- **Charges Guide**, set out [here](#) which sets out the current pricing information about out of bundle charges and additional services which are not included in the Service
- The **Contract Summary** and **Contract Information** documents we provide to you before entering into this Agreement
- **Acceptable Use Policy** which is available [here](#)
- The **Order Confirmation** we send to you after you place an order for the Services

This Agreement will become binding on us both on the date on which you receive an email from us confirming your order (**Order Confirmation**).

Please review all of the documents identified above which constitute the Agreement between you and Vodafone.

Please also review our **Privacy Policy** and **Cookies Policy** on how Vodafone uses personal information. You can find our [Privacy Policy](#) and [Cookies Policy](#) on our website.

If you do not agree with any of the terms of the Agreement or our Privacy Policy and Cookies Policy, you may not order the Service.

You must be aged 18 or over and have reached the legal age of majority in your jurisdiction of residence to purchase the Service.

A) Service Terms

JOINING US AND CHARGES

The Service. Under this Agreement, you may purchase prepaid data only plans (**Data Plans**) which can be used by you to access the internet in a pre-defined list of countries while you are connected to an eSIM profile as further detailed in the Order Confirmation (the **Service**). The list of countries where the Service can be used under each Data Plan can be found [here](#).

WE WILL ONLY REMOVE A COUNTRY FROM THE LIST WHERE YOU CAN USE THE SERVICE IF:

- **YOU HAVE NOT ACTIVATED THE ESIM OR DATA PLAN AND WE PROVIDE YOU WITH 60 DAYS' PRIOR NOTICE OF THAT CHANGE; OR**
- **WE NEED TO MAKE THAT CHANGE DUE TO CIRCUMSTANCES BEYOND OUR CONTROL (IN WHICH CASE WE WILL PROVIDE YOU WITH AS MUCH NOTICE AS REASONABLY POSSIBLE OF THAT CHANGE, WHICH MAY BE LESS THAN 60 DAYS).**

The basics. When you purchase the Service, Vodafone will agree to certain things with you and set them out in your **Order Confirmation**. These documents will include important information such as:

- How long we will provide the Service to you;
- Your chosen Service and how much this will cost you; and
- The territories in which the Service is available for use.

The purpose of this Agreement is to define the conditions under which the Service is accessible and offered to you.

Payment. You must pay in advance for the Services we provide under this Agreement. You must use a valid payment method in your country or region of residence.

Topping Up. You may choose to purchase top ups for your Data Plan (**Top Ups**), for information on additional charges please see our Charges Guide [here](#). Please check your Account (see the "Registration for using the Service" section below) for details on how to purchase and activate Top Ups.

Payment of charges. The supported payment methods for the Service are Credit/Debit Card, Apple Pay and Google Pay. Any credit card transaction will be processed and secured by Vodafone provider Adyen ([adyen.com](https://www.adyen.com)). The currency of payment is in Euros, US Dollars (USD), Pounds (GBP), Canadian Dollars (CAD), Singapore Dollars (SGD), Australian Dollars (AUD), Brazilian Real (BRL), South African Rand (ZAR). All charges are inclusive of VAT, where applicable. Your bank may apply a cross-border transaction fee on foreign currency transactions. If you need more information about the application of such charges, please check this with your bank.

Provided that we have given you reasonable notice, we may deduct any money you owe to us from your credit balance. We will not deduct any amount from any debit or credit card details you have given us, unless we have obtained your authority to do so.

DURING YOUR AGREEMENT WITH VODAFONE

Equipment requirements. You're responsible for other people that use your equipment and the Service, which are only for your personal non-commercial use. You're responsible for ensuring that the equipment that you use is compatible with the Service.

Restrictions on use of the service. You must not use the Service for any purpose that Vodafone reasonably believes is abusive, illegal, fraudulent, a nuisance or for criminal activities. You must not use gateway devices, applications, or SIM boxes to send automated messages or make automated calls. For more information on using our Services and restrictions please review our Acceptable Use Policy, which is set out [here](#). The Service is intended for roaming purposes only. It must not be used in your country of residence. Vodafone may monitor appropriate usage and take appropriate action if you are using the Service in breach of this Agreement.

Limitations. The Service will not work with tablets, laptops (including Apple laptops) or MiFi devices that do not support eSIM functionality. You're responsible for ensuring that the equipment that you use is compatible with the Service. There may be geographies that are not supported by the Service. Information on the countries where the Service can be used for each Data Plan can be found [here](#).

Vodafone's reserved rights to change the service. Vodafone reserves all rights in and to the Service. Vodafone may change the Service at any time, in accordance with the "Changes to your terms, services or charges" section below.

Registration for using the Service. Before purchasing the Service, you can either create an account on our [website](#) (**Account**) or continue without creating an account (**Guest Checkout**).

By logging into your Account you can check:

- your purchase history;
- Top Up requests;
- your Account details;
- your eligibility for refunds; and
- Service status.

As part of this Account creation and the Guest Checkout, you must provide Vodafone with your personal details such as your name, surname, e-mail address, country and state of residence, and billing address. Your personal details must be true and accurate, and your billing address must be associated with your country of residence. Vodafone will ask you to verify your e-mail address via a PIN code-based verification.

Vodafone will send you a notification to the email address you have provided to us when the amount of data remaining on your current Data Plan reaches 200MBs and when it is fully consumed.

ESIM Activation. Following successful purchase of the Service, you can install the eSIM profile immediately. You can also start using the Service immediately, provided that you are located within

the list of countries covered by your Data Plan. The Service cannot be activated in your home country. The Service can only be used on a single device at any one time. You may uninstall the eSIM profile on your current device and re-install it on another device. You will be fully responsible for any service interruption when making such change and for ensuring the replacement device is compatible with the eSIM.

Vodafone will send to you via e-mail an eSIM profile in the form of a QR code, with an accompanying activation code. In order to use the Service, you must scan the QR code and install the eSIM profile into an eSIM compatible device. Alternatively, you can manually input the activation code on your eSIM compatible device. An eSIM installation guide for iOS and Android based smartphones can be found [here](#).

You may use your eSIM for 90 days beginning on the date you first use the Service with the eSIM (the **eSIM Service Period**). During the eSIM Service Period you may purchase additional Data Plans for your eSIM which will be subject to separate Service Periods (as defined below). **AT THE END OF THE ESIM SERVICE PERIOD YOUR AGREEMENT WITH VODAFONE SHALL END AUTOMATICALLY, ALL SERVICES SHALL CEASE AND ANY REMAINING DATA ALLOWANCE WILL BE LOST.**

IF THE ESIM IS NOT ACTIVATED WITHIN 120 DAYS OF PURCHASE, IT SHALL EXPIRE AND CANNOT BE USED.

Data Plan Activation. You may use your Data Plan for the service period set out in your Order Confirmation (the **Service Period**). The Service Period for each Data Plan begins on the date that you first use that Data Plan. The Service Period may be extended through the purchase of Top Ups.

Devices Compatibility. You're responsible for ensuring that the equipment that you use is compatible with the Service and has not been locked by your home mobile provider. Please check [here](#) for more information on the devices that are compatible with the Service.

Data Usage. There are lots of things you can do with your data but it's good to be aware that some activities use more data than others. For example, if you stream TV online or download a lot of movies, you might find that you're using more of your data allowance than you expected. We are not responsible for heavy data usage caused by your activities.

Information on data measurement. We measure your data usage in kilobyte (KB). Data is based on the following units:

- 1024 KB = 1 Megabyte (MB)
- 1024 MB = 1 Gigabyte (GB).

We calculate your data usage based on the amount of data that travels over the network, which may differ from the data your device consumes or reports to you. Your data usage may include data packages which are re-sent over the network, for example if your connection drops off or if a webpage is refreshed.

Mobile data speed limits. Mobile data speed limits apply to the Service.

In order to comply with our obligations under EU regulations, we have set out below the configured maximum upload and configured download speeds you could experience on your device with the Data Plan:

- Download = 350Mbps
- Upload = 100Mbps

The actual speed you experience will depend on a number of factors including location, network coverage and network signal or limitations which are specific to your device. The network on which the Service is provided is operated by our third party roaming partners and we make no representation that you will be able to obtain these maximum configured upload or download speeds. Due to the nature of mobile services there may be times when the Service is unavailable or the quality of connection is impacted, for instance if you are underground or outside of the coverage area.

"Upload" refers to data that is sent from an electronic device such as a mobile phone, tablet, computer, or a communications network. This includes all types of outgoing data, such as sending an email, posting on social media, or uploading a file or picture. It may also include data sent over the network while playing an online game.

"Download" refers to data that is received by an electronic communications device such as a mobile phone, tablet, computer, or a communications network. This includes receiving email messages, downloading files, viewing social media content, or simply visiting or browsing web pages. Online games also generate download traffic.

CHANGES TO YOUR TERMS, SERVICES OR CHARGES.

WE MAY MAKE CHANGES TO THE AGREEMENT, THE SERVICE AND/OR THE CHARGES AT ANY TIME, BY PROVIDING YOU WITH AT LEAST 60 DAYS' WRITTEN NOTICE OF THE RELEVANT CHANGES, INCLUDING (WITHOUT LIMITATION) TO:

- **REFLECT THE INCREASED COST IN PROVIDING YOU WITH THE SERVICES (PROVIDED THAT SUCH INCREASED COSTS WILL ONLY APPLY TO FUTURE SERVICES OR TOP UP PURCHASES);**
- **REMOVE ANY BENEFITS, DISCOUNTS OR ADDITIONAL SERVICES THAT WE TOLD YOU WOULD EXPIRE PART WAY THROUGH YOUR PLAN WHEN YOU PURCHASED, PROVIDED WE REMOVE THEM AT OR AFTER THE TIME WE TOLD YOU THEY WOULD EXPIRE;**
- **MAKE ADMINISTRATIVE OR TECHNICAL CHANGES;**
- **PROVIDE NEW FEATURES OF THE SERVICE TO YOU;**
- **MAINTAIN OR IMPROVE THE SERVICES WE PROVIDE;**
- **REFLECT A CHANGE IN THE WAY WE ORGANIZE AND/OR OPERATE OUR BUSINESS;**
- **REORGANIZE WHERE CERTAIN TERMS OF THE AGREEMENT ARE SET OUT; AND/OR**
- **CLARIFY THE AGREEMENT SO IT IS EASIER TO UNDERSTAND.**

IF WE MAKE ANY CHANGES TO THE AGREEMENT, SERVICE AND/OR CHARGES THAT ARE NOT

- **EXCLUSIVELY TO YOUR BENEFIT;**

- **ADMINISTRATIVE IN NATURE AND HAVE NO NEGATIVE EFFECT ON YOU; AND/OR**
- **DIRECTLY IMPOSED BY LAW**

WE WILL SEEK YOUR ACCEPTANCE OF THE NEW TERMS VIA EMAIL AND INFORM YOU HOW TO TERMINATE YOUR AGREEMENT IF YOU DO NOT AGREE TO THE CHANGES. IF YOU DO NOT RESPOND DURING THE 60 DAY NOTICE PERIOD AND CONTINUE TO USE THE SERVICE AFTER THE EFFECTIVE DATE OF ANY CHANGES, YOU ARE DEEMED TO HAVE AGREED TO THESE CHANGES.

IF YOU ARE NOT HAPPY WITH ANY OF THESE CHANGES, YOU DO NOT HAVE TO CONTINUE TO TOP UP YOUR ACCOUNT OR USE THE SERVICE AND YOU MAY END THE AGREEMENT AT ANY TIME AS SET OUT BELOW.

Problems with the Service. Vodafone provides the Service with reasonable skill and care. However, the Service is not fault-free and is not available everywhere. There are a number of reasons why you may find problems with the Service, and these include moving home or work, weather conditions, damage to the network, the number of people using the network and so on. Please contact us if you experience an issue with the Service and we'll attempt to fix it. If we have to interrupt the Service for maintenance or we cause a technical fault on our network, you may be entitled to a partial refund of your credit based on the number of days you are without the Service. If you are experiencing a materially degraded service for an unreasonable period of time, please read our "Leaving Us or Suspending the Service" section below. To receive a partial refund of your credit or terminate the Agreement, you must report to us a severe disruption of your plan.

Traffic Management. During busy periods on the network, traffic may be managed to ensure everyone has access to the Service. We also reserve the right to block, prevent or restrict access on the Service to information, content applications or services of a harmful or illegal nature, in particular for child protection purposes. If you use the Service in a way which we believe is harmful to or overburdens the network certain traffic management measures may be introduced such as throttling which might reduce your speed, reduce access to the Service, impose further charges on your account or suspend your access to the Service entirely. We will attempt to notify promptly of any disconnection. Please see the Acceptable Use Policy for further details.

LEAVING US OR SUSPENDING THE SERVICE

If you want to end the Agreement:

Because we have breached the Agreement, we have become insolvent or because you simply want to leave us. You can end the Agreement at any time by:

- logging into your Account and requesting a termination via the contact form;
- using the live chat customer service feature; or
- submitting the termination form that can be accessed by clicking the corresponding [link](#) on our website.

All provisions of this Agreement relating to dispute resolution shall survive the termination, cancellation, or expiration of the Agreement or of your customer relationship with us.

Right of withdrawal. You can cancel the Service for any reason during the first 14 days (or such extended period as may be provided for under applicable local laws) following the date you first purchased the Service or as stated in a written document regarding the transaction, whichever is the later (**Cancellation Period**). You must inform us of your decision to cancel and can do this by logging into your Account and requesting a cancellation of the Service via the contact form or live chat customer service feature.

You accept that the provision of the Service may begin before the expiration of the Cancellation Period and if the Service is activated before the expiry of such period, you will lose the benefit of your right of withdrawal.

Because of changes. If we make a change that gives you a right to end your Agreement, we will provide you with at least 60 days' notice in advance of such change taking effect explaining how to end your Agreement with us.

If Vodafone wants to suspend the Service or end the Agreement. Vodafone may suspend the Service (entirely or in part) or end the Agreement if,

- you don't do something fundamental that you have to do under the Agreement (and are therefore in breach of any of your essential obligations under this Agreement);
- Vodafone believes the Service is being used in a way that Vodafone does not permit or in a way that may damage or affect the operation of the network (including without limitation those set out under the "Restrictions on use of the service" section above);
- you breach or fail to adhere to our Acceptable Use Policy;
- Vodafone is asked to suspend the Service by regulators or is required by law to do so; or
- Vodafone considers it necessary to safeguard the security and integrity of the network or to reduce the incidence of fraud.

If Vodafone suspends or ends your Agreement for one of these reasons it may provide advance notice but shall be under no obligation to do so.

Because we cannot offer the Service. We may end the Agreement if we are permanently unable to provide the Service to you by giving you 60 days' written notice (for any reason).

Right to Reimbursement

If you end this Agreement due to a change that is not (i) exclusively to your benefit; or (ii) administrative in nature and have no negative effect on you; or (iii) directly imposed by law; or (iv) because we have breached this Agreement or become insolvent, we will give you a refund of the charges you have paid for the affected Service(s).

Except for the reasons set out in the paragraph above, Vodafone will only reimburse your payment if: (i) you have not activated your eSIM; and (ii) you have cancelled during the Cancellation Period. We will make this re-imbusement without undue delay, and no later than 14 days after being informed of your decision to cancel and using the same means of payment as used for the initial transaction, unless you have expressly agreed otherwise. You will not incur any fees from us as a result of the reimbursement, but you may still be responsible for any foreign transaction fees assessed by your credit card or debit card issuer.

B) General Terms

Transferring the Agreement. We may transfer the Agreement to anyone at any time provided doing so does not adversely impact your rights under the Agreement. You'll need to get our permission before transferring the Agreement.

Applicable law and disputes. Your Agreement with us is subject to the laws of the Grand Duchy of Luxembourg. However, if you are a consumer, mandatory statutory consumer protection regulations in your country of residence will apply irrespective of the choice of the laws of the Grand Duchy of Luxembourg.

In case of dispute concerning the interpretation, execution and / or validity of the Agreement and conditions, express jurisdiction is attributed to the courts of Luxembourg. However, if you are a consumer, you may bring any judicial proceedings relating to this user agreement before the competent court of your place of residence or in Luxembourg City.

Notwithstanding the foregoing, in case you have any difficulties or claims relating to our performance of this Agreement we invite you to contact Vodafone (please see "Customer Service" and "Contacting Vodafone and complaints" sections below).

Liability. VODAFONE WILL NOT BE LEGALLY RESPONSIBLE TO YOU FOR ANY LOSS OR DAMAGE THAT IS NOT DIRECTLY CAUSED BY VODAFONE OR WHICH VODAFONE COULD NOT REASONABLY EXPECT AT THE TIME VODAFONE ENTERED INTO THE AGREEMENT WITH YOU, FOR EXAMPLE, LOSS OF INCOME, BUSINESS, PROFIT, SAVINGS AND MISSED OPPORTUNITIES CLAIMS. VODAFONE WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ANY LOSS OF SERVICE DUE TO SOMETHING OUTSIDE VODAFONE'S REASONABLE CONTROL (INCLUDING ANY *FORCE MAJEURE* EVENT AS DEFINED BY LUXEMBOURG COURTS). VODAFONE WILL ONLY BE LIABLE FOR PROVEN DIRECT DAMAGE CAUSED BY ITS WILLFUL MISCONDUCT (*DOL*) OR GROSS NEGLIGENCE (*FAUTE LOURDE*) IN THE EXECUTION OF THE SERVICE DULY ORDERED BY YOU. FINALLY, VODAFONE IS RELEASED FROM ANY RESPONSIBILITY FOR THE USE OF CREDIT CARDS, WHICH FALLS UNDER THE CONTRACT BETWEEN YOU AND YOUR BANK.

Third party terms and conditions. Please note, if you receive a service from a third-party as part of the Service, Vodafone is not responsible for any changes which that third-party service provider makes to their terms and conditions with you. Any such changes will not affect this Agreement and the "Changes to your terms, services or charges" section set out above will not apply.

Customer Service. You may use the live chat customer support feature on our website to contact Vodafone in case of any issue related to the Service or send us an e-mail to Vodafone-travel@vodafone.com.

Vodafone provides FAQs to provide easy access to common questions related to the Service. These FAQs are available [here](#).

Vodafone will endeavor to keep the Service accessible 7 days a week and 24 hours a day. However, Vodafone reserves the right, in particular for maintenance reasons, to temporarily suspend access to the Service without notice in the event of urgent unplanned maintenance. In respect of planned

maintenance to the Service, Vodafone will take reasonable steps to minimise any Service outage arising as a result of that maintenance (insofar as the maintenance pertains to those parts of the Service network within Vodafone's control). Any such interruption does not give rise to any compensation for you.

Acting reasonably. If this Agreement requires us to form a belief, consider something, or make a decision about a particular matter, we will act reasonably in doing so.

WHAT WE DO WITH YOUR INFORMATION AND CONTACTING US

What do we do with your data? Vodafone's Privacy and Cookies Policy sets out how Vodafone and Vodafone group companies may collect, use and share your personal information. You will find the latest [Privacy Policy](#) and [Cookies Policy](#) on our website. You should check back every now and then for the latest version and whenever we make a change, we'll post this on our website and let you know. For any queries, you can contact us at privacyluxembourg@vodafone.com.

Fraud prevention. The personal information Vodafone collects from you to verify your identity in the context of the Service may be shared with judicial or governmental authorities who will use it to prevent, investigate or prosecute any fraud. Other information or data so collected by Vodafone may be subject to lawful interception requirements or otherwise retained (such as location data for a period of 6 months) in connection with the prosecution of criminal offences by the competent judicial authorities. If any fraud is detected or suspected, you could be refused certain services and be subject to legal proceedings. Further details of how information will be used by Vodafone and these fraud prevention purposes, and your data protection rights, can be found [here](#).

Contacting Vodafone and complaints. Vodafone will send you notices by email. If you need to speak to Vodafone or have a complaint, please contact us by:

Email: Vodafone-travel@vodafone.com

Website: travel.vodafone.com using our contact form or the live chat customer support feature.

If your issue is privacy related, please see [here](#) or you can contact us at privacyluxembourg@vodafone.com.

Vodafone Global Connect S.à r.l. is registered in the Grand Duchy of Luxembourg. R.C.S Luxembourg No. B144677. Registered Office: 15 rue Edward Steichen, L-2540 Luxembourg, Grand Duchy of Luxembourg. VAT number: LU29846245. You can contact us via email at Vodafone-travel@vodafone.com.

DISPUTE RESOLUTION BY MANDATORY ARBITRATION AND CLASS ACTION WAIVER

This Section only applies to customers that reside in the **United States** and **Canada**.

IMPORTANT NOTICE: THIS AGREEMENT CONTAINS A MANDATORY ARBITRATION PROVISION AND CLASS ACTION WAIVER THAT, UNLESS PROHIBITED BY LAW IN YOUR LOCAL JURISDICTION (INCLUDING QUEBEC), WAIVES YOUR RIGHT TO A COURT HEARING, RIGHT TO A JURY TRIAL, AND RIGHT TO PARTICIPATE IN A CLASS ACTION. ARBITRATION IS MANDATORY AND THE EXCLUSIVE REMEDY FOR ANY AND ALL DISPUTES UNLESS SPECIFIED. PLEASE

CAREFULLY REVIEW THE DISPUTE RESOLUTION PROVISIONS BELOW WHICH ALSO DESCRIBES YOUR RIGHT TO OPT-OUT.

PLEASE READ THIS ARBITRATION AND CLASS ACTION WAIVER PROVISION CAREFULLY TO UNDERSTAND YOUR RIGHTS. EXCEPT WHERE PROHIBITED BY LAW, YOU AGREE THAT ANY CLAIM THAT YOU MAY HAVE IN THE FUTURE MUST BE RESOLVED THROUGH FINAL AND BINDING CONFIDENTIAL ARBITRATION. YOU ACKNOWLEDGE AND AGREE THAT YOU ARE WAIVING THE RIGHT TO A TRIAL BY JURY. THE RIGHTS THAT YOU WOULD HAVE IF YOU WENT TO COURT, SUCH AS DISCOVERY OR THE RIGHT TO APPEAL, MAY BE MORE LIMITED OR MAY NOT EXIST. YOU AGREE THAT YOU MAY ONLY BRING A CLAIM IN AN INDIVIDUAL CAPACITY AND NOT AS A PLAINTIFF (LEAD OR OTHERWISE) OR CLASS MEMBER IN ANY PURPORTED CLASS OR REPRESENTATIVE PROCEEDING. YOU FURTHER AGREE THAT THE ARBITRATOR MAY NOT CONSOLIDATE PROCEEDINGS OR CLAIMS OR OTHERWISE PRESIDE OVER ANY FORM OF A REPRESENTATIVE OR CLASS PROCEEDING.

THERE IS NO JUDGE OR JURY IN ARBITRATION, AND COURT REVIEW OF AN ARBITRATION AWARD IS LIMITED. HOWEVER, AN ARBITRATOR CAN AWARD ON AN INDIVIDUAL BASIS THE SAME DAMAGES AND RELIEF AS A COURT (INCLUDING INJUNCTIVE AND DECLARATORY RELIEF OR STATUTORY DAMAGES) AND MUST FOLLOW THESE TERMS AS A COURT WOULD.

If you have a complaint, dispute, or controversy, you agree to first contact us Vodafone-travel@vodafone.com to attempt to resolve the dispute or controversy informally. Any controversy or claim arising out of or related to the use of this Agreement, Service Terms, our Service, the Privacy and Cookies Policy, or your relationship with us that cannot be resolved through such informal process or through negotiation within 120 days shall be resolved by binding, confidential arbitration administered by the American Arbitration Association (“AAA”). Judgment on the award rendered may be entered in any court having jurisdiction thereof. The arbitration will be conducted by a single neutral arbitrator in the English language in the jurisdiction where you reside unless we both agree to conduct the arbitration by telephone or written submissions. The arbitrator shall be selected by agreement of the parties or, if the parties cannot agree, chosen in accordance with the rules of the AAA. The arbitration will be conducted in accordance with the provisions of the AAA’s Consumer Arbitration Rules, in effect at the time of submission of the demand for arbitration. The AAA’s Rules are available at www.adr.org or by calling 1-800-778-7879. The arbitrator shall have the exclusive and sole authority to resolve any dispute relating to the interpretation, construction, validity, applicability, or enforceability of this Agreement, Service Terms, our Service, Privacy and Cookies Policy, this arbitration provision, and any other terms incorporated by reference into this Agreement. The arbitrator shall have the exclusive and sole authority to determine whether any dispute is arbitrable.

Payment of all filing, administration, and arbitrator fees will be governed by the AAA’s rules. In all other respects, the parties shall each pay their own additional fees, costs, and expenses, including, but not limited to, those for any attorneys, experts, documents, and witnesses.

The arbitrator shall follow the Federal Arbitration Act, 9 U.S.C. §§ 1-16, as amended. In all other respects, the substantive law of the jurisdiction where you reside shall apply, without regard to its conflicts of laws principles.

You and we agree that disputes will only be arbitrated on an individual basis and shall not be consolidated, on a class wide, representative basis, or with any other arbitration(s) or other proceedings that involve any claim or controversy of any other party. You and we expressly waive any right to pursue any class or other representative action against each other.

Failure or any delay in enforcing this arbitration provision in connection with any particular claim will not constitute a waiver of any rights to require arbitration at a later time or in connection with any other claims except that all claims must be brought within one (1) year after the claim arises.

If any claim or dispute is found by the arbitrator to be excluded from this arbitration agreement above, the parties agree that any such claim or dispute shall be exclusively brought in and decided by the state or federal courts located in the jurisdiction where you reside.

This provision survives termination of your account or relationship with us, bankruptcy, assignment, or transfer. If the class action waiver is deemed unenforceable (i.e., unenforceability would allow arbitration to proceed as a class or representative action), then this entire arbitration provision shall be rendered null and void and shall not apply. If a portion of this arbitration provision (other than the class action waiver) is deemed unenforceable, the remaining portions of this arbitration provision shall remain in full force and effect.

YOU UNDERSTAND THAT YOU WOULD HAVE HAD A RIGHT TO LITIGATE THROUGH A COURT, TO HAVE A JUDGE OR JURY DECIDE YOUR CASE, AND TO BE PARTY TO A CLASS OR REPRESENTATIVE ACTION. HOWEVER, YOU UNDERSTAND AND AGREE TO HAVE ANY CLAIMS DECIDED INDIVIDUALLY AND ONLY THROUGH BINDING, FINAL, AND CONFIDENTIAL ARBITRATION IN ACCORDANCE WITH THIS ARBITRATION PROVISION.

YOU HAVE THE RIGHT TO OPT-OUT OF THIS ARBITRATION PROVISION WITHIN THIRTY (30) DAYS FROM THE DATE THAT YOU VISIT OUR WEBSITE, OR PURCHASE OR USE A SERVICE OR PRODUCT PURCHASED ON OR THROUGH OUR WEBSITE (WHICHEVER COMES FIRST) BY WRITING TO US AT 15 RUE EDWARD STEICHEN, L-2540 LUXEMBOURG, GRAND DUCHY OF LUXEMBOURG WITH COPY BY E-MAIL TO Vodafone-travel@vodafone.com FOR YOUR OPT-OUT TO BE EFFECTIVE, YOU MUST SUBMIT A SIGNED WRITTEN NOTICE IDENTIFYING ANY SERVICE OR PRODUCT YOU PURCHASED, USED OR ATTEMPTED TO USE WITHIN THE 30 DAYS AND THE DATE YOU FIRST PURCHASED, USED, OR ATTEMPTED TO USE THE SERVICE OR PRODUCT. IF MORE THAN THIRTY (30) DAYS HAVE PASSED, YOU ARE NOT ELIGIBLE TO OPT OUT OF THIS PROVISION AND YOU MUST PURSUE YOUR CLAIM THROUGH BINDING ARBITRATION AS SET FORTH IN THIS AGREEMENT.

Vodafone Travel eSIM

Pour les clients qui se sont inscrits le ou après le 18 juin 2026.

Votre Accord Travel eSIM avec Vodafone

Envoyez un e-mail à Vodafone-travel@vodafone.com pour obtenir une version de ce document en gros caractères, en Braille ou adaptée aux personnes dyslexiques, ou pour obtenir d'autres informations sur l'accès à ce document ou aux services Vodafone.

Veillez noter que Vodafone Global Connect S.à.r.l. est constituée au Luxembourg et gère la prestation des Services à partir de ce pays. À ce titre, le présent Accord et la prestation des Services sont soumis à la loi et à la réglementation luxembourgeoises.

Le Service est destiné à des fins d'itinérance uniquement. Il ne doit pas être utilisé dans votre pays de résidence.

Le présent accord (**l'Accord**) s'applique aux clients particuliers qui souscrivent un Forfait de données Travel eSIM pour leur usage personnel (**vous, votre ou le Client**).

Le présent Accord est conclu comme mentionné ci-dessous entre vous et Vodafone Global Connect S.à r.l., dont le siège social est situé à l'adresse suivante: 15 Rue Edward Steichen, L-2540 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, immatriculée sous le nom de R.C.S. Numéro luxembourgeois B144677 (**Vodafone, nous, notre ou nos**).

Le présent Accord définit à la fois vos droits et responsabilités et les nôtres et comprend la documentation suivante:

- Le présent **Accord Travel eSIM**, qui comprend les **Conditions de service**, énoncées à la section A), qui couvrent le profil eSIM et le Service (tel que défini ci-dessous) que vous utilisez, ainsi que les **Conditions générales**, telles que définies à la section B)
- **Guide des frais**, présenté [ici](#), qui présente les informations tarifaires actuelles concernant les frais hors forfait et les services supplémentaires qui ne sont pas inclus dans le Service
- Le **Résumé du contrat** et les **Informations contractuelles** que nous vous fournissons avant de conclure le présent Accord
- Politique d'utilisation acceptable qui est disponible [ici](#)
- La **Confirmation de commande** que nous vous envoyons après que vous ayez passé une commande pour les Services

Le présent Accord deviendra contraignant pour nous deux à la date à laquelle vous recevrez un e-mail de notre part confirmant votre commande (**Confirmation de commande**).

Veillez consulter tous les documents identifiés ci-dessus qui constituent l'Accord entre Vodafone et vous.

Veillez également consulter notre **Politique de confidentialité** et notre **Politique de cookies** sur la manière dont Vodafone utilise les informations personnelles. Vous pouvez trouver notre [Politique de confidentialité](#) et notre [Politique de cookies](#) sur notre site Web.

Si vous n'êtes pas d'accord avec l'une des conditions de l'Accord ou de notre Politique de confidentialité et de notre Politique de cookies, vous ne pouvez pas commander le Service.

Vous devez être âgé d'au moins 18 ans et avoir atteint l'âge légal de la majorité dans votre juridiction de résidence pour acheter le Service.

A) Conditions de service

NOUS REJOINDRE ET FRAIS

Le Service. Dans le cadre du présent Accord, vous pouvez acheter des forfaits de données prépayés uniquement (**Forfaits de données**) que vous pouvez utiliser pour accéder à Internet dans une liste prédéfinie de pays pendant que vous êtes connecté à un profil eSIM, comme détaillé plus en détail dans la Confirmation de commande (le **Service**). La liste des pays où le Service peut être utilisé dans le cadre de chaque Forfait de données se trouve [ici](#).

NOUS NE SUPPRIMERONS DE LA LISTE UN PAYS DANS LEQUEL VOUS POUVEZ UTILISER LE SERVICE QUE SI :

- **VOUS N'AVEZ PAS ACTIVÉ L'ESIM OU LE FORFAIT DE DONNÉES ET NOUS VOUS FOURNISSONS UN PRÉAVIS DE 60 JOURS ; OU**
- **NOUS DEVONS EFFECTUER CETTE MODIFICATION EN RAISON DE CIRCONSTANCES INDÉPENDANTES DE NOTRE VOLONTÉ (AUQUEL CAS NOUS VOUS INFORMERONS RAISONNABLEMENT DE CETTE MODIFICATION, QUI PEUT ÊTRE INFÉRIEURE À 60 JOURS).**

Les bases. Lorsque vous achetez le Service, Vodafone conviendra de certaines conditions avec vous et les indiquera dans votre **Confirmation de commande**. Ces documents comprendront des informations importantes telles que :

- Combien de temps nous vous fournirons le Service ;
- Le Service que vous avez choisi et combien cela vous coûtera ; et
- Les territoires dans lesquels le Service est disponible pour une utilisation.

Le présent Accord a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Service est accessible et vous est proposé.

Paiement. Vous devez payer à l'avance les Services que nous fournissons en vertu du présent Accord. Vous devez utiliser un mode de paiement valide dans votre pays ou région de résidence.

Recharger. Vous pouvez choisir d'acheter des Recharges pour votre Forfait de données (les **Recharges**), pour plus d'informations sur les frais supplémentaires, veuillez consulter notre Guide des frais [ici](#). Veuillez consulter votre Compte (voir la section « Inscription pour l'utilisation du Service » ci-dessous) pour plus de détails sur la façon d'acheter et d'activer les Recharges.

Paiement des frais. Les modes de paiement pris en charge pour le Service sont la carte de crédit/débit et Google Pay, Apple Pay. Toute transaction par carte de crédit sera traitée et sécurisée par le fournisseur de Vodafone, Adyen ([adyen.com](https://www.adyen.com)). La monnaie de paiement est en euros, dollars américains (USD), livres sterling (GBP), dollars canadiens (CAD), dollars de Singapour (SGD), dollars australiens (AUD), réal brésilien (BRL), rand sud-africain (ZAR). Tous les frais incluent la TVA, le cas échéant. Votre banque peut appliquer des frais de transaction transfrontalière sur les transactions en devise étrangère. Si vous avez besoin de plus d'informations sur l'application de ces frais, veuillez vous renseigner auprès de votre banque.

À condition que nous vous ayons donné un préavis raisonnable, nous pouvons déduire toute somme que vous nous devez de votre solde créditeur. Nous ne déduisons aucun montant des détails de votre carte de débit ou de crédit que vous nous avez fournis, à moins que nous n'ayons obtenu votre autorisation de le faire.

AU COURS DE VOTRE ACCORD AVEC VODAFONE

Exigences en matière d'équipement. Vous êtes responsable des autres personnes qui utilisent votre équipement et le Service, qui sont uniquement pour votre usage personnel et non commercial. Vous êtes responsable de vous assurer que l'équipement que vous utilisez est compatible avec le Service.

Restrictions sur l'utilisation du service. Vous ne devez pas utiliser le Service à des fins que Vodafone estime raisonnablement abusives, illégales, frauduleuses, nuisibles ou pour des activités criminelles. Vous ne devez pas utiliser de passerelles, d'applications ou de boîtiers SIM pour envoyer des messages automatisés ou passer des appels automatisés. Pour plus d'informations sur l'utilisation de nos Services et les restrictions, veuillez consulter notre Politique d'utilisation acceptable, qui est définie [ici](#). Le Service est destiné à des fins d'itinérance uniquement. Il ne doit pas être utilisé dans votre pays de résidence. Vodafone peut surveiller l'utilisation appropriée et prendre les mesures appropriées si vous utilisez le Service en violation du présent Accord.

Limitations. Le Service ne fonctionnera pas avec les tablettes, les ordinateurs portables (y compris les portables Apple) ou les appareils MiFi qui ne supportent pas la fonctionnalité eSIM. Vous êtes responsable de vous assurer que l'équipement que vous utilisez est compatible avec le Service. Certaines zones géographiques peuvent ne pas être prises en charge par le Service. Des informations sur les pays où le Service peut être utilisé pour chaque Forfait de données sont disponibles [ici](#).

Vodafone se réserve le droit de modifier le service. Vodafone se réserve tous les droits relatifs au Service. Vodafone se réserve le droit de modifier le Service à tout moment, conformément à la section « Modifications apportées à vos conditions, services ou frais » ci-dessous.

Inscription pour l'utilisation du Service. Avant d'acheter le Service, vous pouvez soit créer un compte sur notre [site Web \(Compte\)](#), soit continuer sans créer de compte (**Invité**).

En vous connectant à votre Compte, vous pouvez vérifier :

- votre historique d'achats ;
- les demandes de Recharge ;
- les détails de votre Compte ;

- votre admissibilité à des remboursements ; et
- l'état du service.

Dans le cadre de la création de ce Compte et du compte Invité, vous devez fournir à Vodafone vos informations personnelles telles que votre nom, prénom, adresse e-mail, pays et état de résidence, ainsi que votre adresse de facturation. Vos données personnelles doivent être véridiques et exactes, et votre adresse de facturation doit être associée à votre pays de résidence. Vodafone vous demandera de vérifier votre adresse e-mail via une vérification basée sur un code PIN.

Vodafone vous enverra une notification à l'adresse e-mail que vous nous avez fournie lorsque la quantité de données restantes sur votre Forfait de données actuel atteindra 200 Mo et qu'elle sera entièrement consommée.

Activation de l'ESIM. Une fois l'achat du Service réussi, vous pouvez installer le profil eSIM immédiatement. Vous pouvez également commencer à utiliser le Service immédiatement, à condition que vous soyez situé dans la liste des pays couverts par votre Forfait de données. Le Service ne peut pas être activé dans votre pays d'origine. Le Service ne peut être utilisé que sur un seul appareil à la fois. Vous pouvez désinstaller le profil eSIM sur votre appareil actuel et le réinstaller sur un autre appareil. Vous serez entièrement responsable de toute interruption de service lors d'une telle modification et de vous assurer que l'appareil de remplacement est compatible avec l'eSIM.

Vodafone vous enverra par e-mail un profil eSIM sous la forme d'un code QR, accompagné d'un code d'activation. Afin d'utiliser le Service, vous devez scanner le code QR et installer le profil eSIM sur un appareil compatible eSIM. Vous pouvez également saisir manuellement le code d'activation sur votre appareil compatible eSIM. Un guide d'installation de l'eSIM pour les smartphones iOS et Android est disponible [ici](#).

Vous pouvez utiliser votre eSIM pendant 90 jours à compter de la date à laquelle vous utilisez pour la première fois un service avec l'eSIM (la **Période de service eSIM**). Pendant la Période de service eSIM, vous pouvez acheter des Forfaits de données supplémentaires pour votre eSIM, qui seront soumis à des Périodes de service distinctes (telles que définies ci-dessous). **À LA FIN DE LA PÉRIODE DE SERVICE ESIM, VOTRE ACCORD AVEC VODAFONE PRENDRA FIN AUTOMATIQUEMENT, TOUS LES SERVICES CESSERONT ET TOUT QUOTA DE DONNÉES RESTANT SERA PERDU.**

SI L'ESIM N'EST PAS ACTIVÉE DANS LES 120 JOURS SUIVANT L'ACHAT, ELLE EXPIRERA ET NE POURRA PAS ÊTRE UTILISÉE.

Activation du Forfait de données. Vous pouvez utiliser votre Forfait de données pour la période de service indiquée dans votre Confirmation de commande (la **Période de service**). La Période de service pour chaque Forfait de données commence à la date à laquelle vous utilisez ce Forfait de données pour la première fois. La Période de service peut être prolongée par l'achat de Recharges.

Compatibilité des appareils. Vous êtes responsable de vous assurer que l'équipement que vous utilisez est compatible avec le Service et qu'il n'a pas été verrouillé par votre fournisseur de services

mobiles résidentiels. Veuillez vérifier [ici](#) pour plus d'informations sur les appareils compatibles avec le Service.

Utilisation des données. Il y a beaucoup de choses que vous pouvez faire avec vos données, mais il est bon de savoir que certaines activités utilisent plus de données que d'autres. Par exemple, si vous regardez la télévision en ligne ou téléchargez un grand nombre de films, vous constaterez peut-être que vous utilisez plus de données que prévu. Nous ne sommes pas responsables de l'utilisation intensive des données causée par vos activités.

Informations sur la mesure des données. Nous mesurons votre consommation de données en kilo-octets (Ko). Les données sont basées sur les unités suivantes:

1024 Ko = 1 Mégaoctet (Mo)

1024 Mo = 1 Gigaoctet (Go).

Nous calculons votre utilisation de données en fonction de la quantité de données qui circule sur le réseau, qui peut différer des données que votre appareil consomme ou vous rapporte. Votre utilisation de données peut inclure des forfaits de données qui sont renvoyés sur le réseau, par exemple si votre connexion est interrompue ou si une page Web est actualisée.

Limites de vitesse des données mobiles Des limites de vitesse pour les données mobiles s'appliquent au Service.

Afin de nous conformer à nos obligations en vertu de la réglementation de l'UE, nous avons défini ci-dessous les vitesses maximales de téléchargement (émission et réception) que vous pourriez rencontrer sur votre appareil avec les Forfaits de données:

- Réception = 350Mb/s
- Émission = 100Mb/s

La vitesse réelle que vous constatez dépend d'un certain nombre de facteurs, notamment l'emplacement, la couverture réseau et le signal réseau ou les limitations spécifiques à votre appareil. Le réseau sur lequel le Service est fourni est exploité par nos partenaires d'itinérance tiers et nous ne faisons aucune déclaration selon laquelle vous serez en mesure d'obtenir ces vitesses maximales de téléchargement configurées. En raison de la nature des services mobiles, il peut arriver que le Service ne soit pas disponible ou que la qualité de la connexion soit affectée, par exemple si vous êtes sous terre ou en dehors de la zone de couverture.

Le téléchargement (émission) fait référence aux données envoyées à partir d'un appareil électronique tel qu'un téléphone portable, une tablette ou un réseau de communication. Cela inclut tous les types de données sortantes, telles que l'envoi d'un e-mail, la publication sur les réseaux sociaux ou le téléchargement d'un fichier ou d'une image. Il peut également s'agir de données envoyées sur le réseau lors d'un jeu en ligne.

Le téléchargement (réception) fait référence aux données reçues par un appareil de communication électronique tel qu'un téléphone mobile, une tablette, un ordinateur ou un réseau de communication. Cela inclut la réception de messages électroniques, le téléchargement de

fichiers, l'affichage du contenu des médias sociaux ou simplement la visite ou la navigation sur des pages Web. Les jeux en ligne génèrent également du trafic de téléchargement.

MODIFICATIONS DE VOS CONDITIONS, SERVICES OU FRAIS.

NOUS POUVONS APPORTER DES MODIFICATIONS À L'ACCORD, AU SERVICE ET/OU AUX FRAIS À TOUT MOMENT, EN VOUS FOURNISSANT UN PRÉAVIS ÉCRIT D'AU MOINS 60 JOURS DES MODIFICATIONS PERTINENTES, Y COMPRIS (SANS S'Y LIMITER) POUR :

- **REFLÉTER L'AUGMENTATION DES COÛTS LIÉS À LA FOURNITURE DES SERVICES (À CONDITION QUE CES COÛTS SUPPLÉMENTAIRES NE S'APPLIQUENT QU'AUX SERVICES FUTURS OU AUX ACHATS COMPLÉMENTAIRES) ;**
- **SUPPRIMER TOUS LES AVANTAGES, REMISES OU SERVICES SUPPLÉMENTAIRES DONT NOUS VOUS AVONS DIT QU'ILS EXPIRERAIENT AU COURS DE VOTRE PLAN LORS DE VOTRE ACHAT, À CONDITION QUE NOUS LES SUPPRIMIONS AU MOMENT OÙ NOUS VOUS AVONS ANNONCÉ QU'ILS EXPIRERAIENT OU APRÈS CETTE DATE ;**
- **APPORTER DES MODIFICATIONS ADMINISTRATIVES OU TECHNIQUES ;**
- **VOUS FOURNIR DE NOUVELLES FONCTIONNALITÉS DU SERVICE ;**
- **MAINTENIR OU AMÉLIORER LES SERVICES QUE NOUS FOURNISSONS ;**
- **REFLÉTER UN CHANGEMENT DANS LA FAÇON DONT NOUS ORGANISONS ET/OU EXPLOITONS NOTRE ENTREPRISE ;**
- **SE RÉORGANISER LORSQUE CERTAINES CONDITIONS DE L'ACCORD SONT ÉNONCÉES ; ET/OU**
- **CLARIFIER L'ACCORD POUR QU'IL SOIT PLUS FACILE À COMPRENDRE.**

SI NOUS APPORTONS DES MODIFICATIONS À L'ACCORD, AU SERVICE ET/OU AUX FRAIS QUI NE SONT PAS

- **EXCLUSIVEMENT À VOTRE AVANTAGE ;**
- **DE NATURE ADMINISTRATIVE ET N'ONT AUCUN EFFET NÉGATIF SUR VOUS ; ET/OU**
- **DIRECTEMENT IMPOSÉ PAR LA LOI**

NOUS VOUS DEMANDERONS D'ACCEPTER LES NOUVELLES CONDITIONS PAR E-MAIL ET VOUS INFORMERONS DE LA MANIÈRE DE RÉSILIER VOTRE ACCORD SI VOUS N'ÊTES PAS D'ACCORD AVEC LES MODIFICATIONS. SI VOUS NE RÉPONDEZ PAS PENDANT LA PÉRIODE DE PRÉAVIS DE 60 JOURS ET QUE VOUS CONTINUEZ À UTILISER LE SERVICE APRÈS LA DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DES MODIFICATIONS, VOUS ÊTES RÉPUTÉ AVOIR ACCEPTÉ CES MODIFICATIONS.

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE L'UN DE CES CHANGEMENTS, VOUS N'AVEZ PAS À CONTINUER À RECHARGER VOTRE COMPTE OU À UTILISER LE SERVICE ET VOUS POUVEZ RÉSILIER LE CONTRAT À TOUT MOMENT, COMME INDIQUÉ CI-DESSOUS.

Problèmes avec le Service. Vodafone fournit le Service avec une compétence et un soin raisonnables. Cependant, le Service n'est pas exempt de défauts et n'est pas disponible partout. Il existe un certain nombre de raisons pour lesquelles vous pouvez rencontrer des problèmes avec le Service, notamment le déménagement ou le changement de travail, les conditions météorologiques, les dommages au réseau, le nombre de personnes utilisant le réseau, etc. Veuillez

nous contacter si vous rencontrez un problème avec le Service et nous tenterons de le résoudre. Si nous devons interrompre le Service pour des raisons de maintenance ou si nous provoquons une défaillance technique sur notre réseau, vous pouvez avoir droit à un remboursement partiel de votre crédit en fonction du nombre de jours où vous êtes sans le Service. Si vous constatez une dégradation matérielle du Service pendant une période de temps déraisonnable, veuillez lire notre section « Nous quitter ou suspendre le Service » ci-dessous. Pour recevoir un remboursement partiel de votre crédit ou résilier l'Accord, vous devez nous signaler une perturbation grave de votre plan.

Gestion du trafic. Pendant les périodes de pointe sur le réseau, le trafic peut être géré pour s'assurer que tout le monde a accès au service. Nous nous réservons également le droit de bloquer, d'empêcher ou de restreindre l'accès sur le Service à des informations, contenus, applications ou services de nature nuisible ou illégale, notamment à des fins de protection de l'enfance. Si vous utilisez le Service d'une manière qui, selon nous, est nuisible ou surcharge le réseau, certaines mesures de gestion du trafic peuvent être introduites, telles que l'étranglement, qui peuvent réduire votre vitesse, réduire l'accès au Service, imposer des frais supplémentaires sur votre compte ou suspendre entièrement votre accès au Service. Nous nous efforcerons de vous informer rapidement de toute déconnexion. Veuillez consulter la Politique d'utilisation acceptable pour plus de détails.

NOUS QUITTER OU SUSPENDRE LE SERVICE

Si vous souhaitez mettre fin à l'Accord :

Parce que nous avons enfreint l'Accord, que nous sommes devenus insolvables ou que vous voulez simplement nous quitter. Vous pouvez mettre fin à l'Accord à tout moment :

- en vous connectant à votre Compte et demander une résiliation via le formulaire de contact ;
- en utilisant la fonction de service client de chat en direct ; ou
- en soumettant le formulaire de résiliation accessible en cliquant sur le [lien](#) sur notre site Web.

Toutes les dispositions du présent Accord relatives à la résolution des litiges survivront à la résiliation, à l'annulation ou à l'expiration de l'Accord ou de votre relation client avec nous.

Droit de rétractation. Vous pouvez annuler le Service pour quelque raison que ce soit au cours des 14 premiers jours (ou de la période prolongée prévue par les lois locales applicables) suivant la date à laquelle vous avez acheté le Service pour la première fois ou comme indiqué dans un document écrit concernant la transaction, la date la plus tardive étant retenue (**Période de rétraction**). Vous devez nous informer de votre décision de vous rétracter et vous pouvez le faire en vous connectant à votre Compte et en demandant l'annulation du Service via le formulaire de contact ou la fonction de chat en direct du service client.

Vous acceptez que la prestation du Service puisse commencer avant l'expiration de la Période de rétractation et que si le Service est activé avant l'expiration de cette période, vous perdrez le bénéfice de votre droit de rétractation.

Suite à des changements. Si nous apportons une modification qui vous donne le droit de résilier votre Accord, nous vous fournirons un préavis d'au moins 60 jours avant l'entrée en vigueur de cette modification, expliquant comment mettre fin à votre Accord avec nous.

Si Vodafone souhaite suspendre le Service ou mettre fin à l'Accord. Vodafone peut suspendre le Service (en tout ou en partie) ou mettre fin à l'Accord si :

- vous ne faites pas quelque chose d'essentiel que vous devez faire en vertu de l'Accord (et vous ne respectez donc pas l'une de vos obligations essentielles en vertu du présent Accord) ;
- Vodafone estime que le Service est utilisé d'une manière que Vodafone n'autorise pas ou d'une manière susceptible d'endommager ou d'affecter le fonctionnement du réseau (y compris, mais sans s'y limiter, celles énoncées dans la section « Restrictions sur l'utilisation du service » ci-dessus) ;
- vous enfreignez ou ne respectez pas notre Politique d'utilisation acceptable ;
- Les régulateurs demandent à Vodafone de suspendre le Service ou sont tenus par la loi de le faire ; ou
- Vodafone considère qu'il est nécessaire de préserver la sécurité et l'intégrité du réseau ou de réduire l'incidence de la fraude.

Si Vodafone suspend ou résilie votre Accord pour l'une de ces raisons, il peut vous en informer à l'avance, mais n'a aucune obligation de le faire.

Nous ne pouvons pas offrir le Service. Nous pouvons résilier le Contrat si nous sommes définitivement dans l'incapacité de vous fournir le Service en vous donnant un préavis écrit de 60 jours (pour quelque raison que ce soit).

Droit au remboursement

Si vous résiliez le présent Accord en raison d'un changement qui n'est pas (i) exclusivement à votre avantage; ou (ii) de nature administrative et qui n'a aucun effet négatif sur vous; ou (iii) directement imposé par la loi; ou (iv) parce que nous avons enfreint le présent Accord ou que nous sommes devenus insolubles, nous vous rembourserons les frais que vous avez payés pour le(s) Service(s) concerné(s).

À l'exception des raisons énoncées dans le paragraphe ci-dessus, Vodafone ne vous remboursera votre paiement que si: (i) vous n'avez pas activé votre eSIM; et (ii) vous avez annulé pendant la Période de rétractation. Nous effectuerons ce remboursement dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 14 jours suivant votre décision d'annuler et en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous en avez expressément convenu autrement. Vous n'aurez pas à payer de frais de notre part à la suite du remboursement, mais vous pouvez toujours être responsable de tous les frais de transaction à l'étranger évalués par l'émetteur de votre carte de crédit ou de débit.

B) Conditions générales

Transfert de l'Accord. Nous pouvons transférer l'Accord à n'importe qui, à tout moment, à condition que cela n'ait pas d'impact négatif sur vos droits en vertu de l'Accord. Vous devrez obtenir notre autorisation avant de transférer l'Accord.

Droit applicable et litiges. Votre Accord avec nous est soumis aux lois du Grand-Duché de Luxembourg. Toutefois, si vous êtes un client particulier, la réglementation légale impérative en matière de protection des consommateurs dans votre pays de résidence s'appliquera quel que soit le choix du droit du Grand-Duché de Luxembourg.

En cas de litige concernant l'interprétation, l'exécution et/ou la validité de l'Accord et des conditions, compétence expresse est attribuée aux tribunaux luxembourgeois. Toutefois, si vous êtes un client particulier, vous pouvez intenter toute action judiciaire relative aux présentes conditions d'utilisation devant le tribunal compétent de votre lieu de résidence ou de la ville de Luxembourg.

Nonobstant ce qui précède, si vous rencontrez des difficultés ou avez des réclamations relatives à l'exécution du présent Accord, nous vous invitons à contacter Vodafone (veuillez consulter les sections « Service client » et « Contacter Vodafone et réclamations » ci-dessous).

Responsabilité. VODAFONE NE SERA PAS LÉGALEMENT RESPONSABLE ENVERS VOUS DES PERTES OU DES DOMMAGES QUI NE SONT PAS DIRECTEMENT CAUSÉS PAR VODAFONE OU AUXQUELS VODAFONE NE POUVAIT RAISONNABLEMENT S'ATTENDRE AU MOMENT OÙ VODAFONE A CONCLU L'ACCORD AVEC VOUS, PAR EXEMPLE, LES RÉCLAMATIONS POUR PERTE DE REVENUS, D'AFFAIRES, DE BÉNÉFICES, D'ÉCONOMIES ET D'OPPORTUNITÉS MANQUÉES. VODAFONE NE SERA PAS RESPONSABLE DE TOUTE PERTE DE SERVICE DUE À UN ÉVÉNEMENT ÉCHAPPANT AU CONTRÔLE RAISONNABLE DE VODAFONE (Y COMPRIS TOUT ÉVÉNEMENT DE FORCE MAJEURE TEL QUE DÉFINI PAR LES TRIBUNAUX LUXEMBOURGEOIS). VODAFONE NE SERA RESPONSABLE QUE DES DOMMAGES DIRECTS PROUVÉS CAUSÉS PAR SA FAUTE INTENTIONNELLE (DOL) OU SA NÉGLIGENCE GRAVE (FAUTE LOURDE) DANS L'EXÉCUTION DU SERVICE QUE VOUS AVEZ DÛMENT COMMANDÉ. ENFIN, VODAFONE EST DÉGAGÉ DE TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT À L'UTILISATION DES CARTES DE CRÉDIT, QUI RELÈVE DU CONTRAT ENTRE VOTRE BANQUE ET VOUS.

Conditions générales de tiers. Veuillez noter que si vous recevez un service d'un tiers dans le cadre du Service, Vodafone n'est pas responsable des modifications que ce fournisseur de services tiers apporte à ses conditions générales avec vous. De telles modifications n'affecteront pas le présent Accord et la section « Modifications de vos conditions, services ou frais » énoncée ci-dessus ne s'appliquera pas.

Service client. Vous pouvez utiliser la fonction d'assistance clientèle par chat en direct sur notre site Web pour contacter Vodafone en cas de problème lié au Service ou nous envoyer un e-mail à Vodafone-travel@vodafone.com.

Vodafone fournit une FAQ pour faciliter l'accès aux questions courantes relatives au Service. Cette FAQ est disponible [ici](#).

Vodafone s'efforcera de maintenir le Service accessible 7 jours par semaine et 24 heures sur 24. Toutefois, Vodafone se réserve le droit, notamment pour des raisons de maintenance, de suspendre temporairement l'accès au Service sans préavis en cas de maintenance urgente non planifiée. En ce qui concerne la maintenance planifiée du Service, Vodafone prendra des mesures raisonnables pour minimiser toute interruption du Service résultant de cette maintenance (dans la mesure où la maintenance concerne les parties du réseau du Service sous le contrôle de Vodafone). Une telle interruption ne donne lieu à aucune indemnité pour vous.

Agir raisonnablement. Si le présent Accord nous oblige à former une conviction, à considérer quelque chose ou à prendre une décision sur une question particulière, nous agirons raisonnablement en le faisant.

CE QUE NOUS FAISONS DE VOS INFORMATIONS ET CONTACT

Que faisons-nous de vos données? Notre Politique de confidentialité et notre Politique de cookies définissent la manière dont les sociétés de notre groupe et nous pouvons collecter, utiliser et partager vos informations personnelles. Vous trouverez les dernières [Politique de confidentialité](#) et [Politique de cookies](#) sur notre site Web. Vous devriez revenir de temps en temps pour vérifier la dernière version et chaque fois que nous apportons un changement, nous le publierons sur notre site Web et vous le ferons savoir. Pour toute question, vous pouvez nous contacter à privacyluxembourg@vodafone.com.

Prévention de la fraude. Les informations personnelles que Vodafone recueille auprès de vous pour vérifier votre identité dans le cadre du Service peuvent être partagées avec les autorités judiciaires ou gouvernementales qui les utiliseront pour prévenir, enquêter ou poursuivre toute fraude. D'autres informations ou données ainsi collectées par Vodafone peuvent être soumises à des exigences d'interception légale ou conservées d'une autre manière (telles que les données de localisation pendant une période de 6 mois) dans le cadre de la poursuite d'infractions pénales par les autorités judiciaires compétentes. Si une fraude est détectée ou suspectée, certains services pourraient vous être refusés et faire l'objet de poursuites judiciaires. Vous trouverez de plus amples informations sur la manière dont les informations seront utilisées par Vodafone et à ces fins de prévention de la fraude, ainsi que vos droits en matière de protection des données, [ici](#).

Contactez Vodafone et réclamations. Vodafone vous enverra des avis par e-mail. Si vous avez besoin de parler à Vodafone ou si vous avez une plainte, veuillez nous contacter par:

Email : Vodafone-travel@vodafone.com

Site Web : travel.vodafone.com en utilisant notre formulaire de contact ou la fonction d'assistance à la clientèle par chat en direct.

Si votre problème est lié à la confidentialité, veuillez cliquer [ici](#) ou nous contacter à privacyluxembourg@vodafone.com.

Vodafone Global Connect S.à r.l. est immatriculée au Grand-Duché de Luxembourg. R.C.S Luxembourg N° B144677. Siège social: 15 rue Edward Steichen, L-2540 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg N° TVA: LU29846245. Vous pouvez nous contacter par e-mail à Vodafone-travel@vodafone.com.

RÉSOLUTION DES LITIGES PAR ARBITRAGE OBLIGATOIRE ET RENONCIATION AU RECOURS COLLECTIF

Cette section ne s'applique qu'aux clients qui résident aux **États-Unis** et au **Canada**.

AVIS IMPORTANT : LE PRÉSENT ACCORD CONTIENT UNE CLAUSE D'ARBITRAGE OBLIGATOIRE ET UNE RENONCIATION AU RECOURS COLLECTIF QUI, À MOINS QUE LA LOI NE L'INTERDISE DANS VOTRE JURIDICTION LOCALE (Y COMPRIS LE QUÉBEC), ÉLIMINE VOTRE DROIT À UNE AUDIENCE DEVANT UN TRIBUNAL, VOTRE DROIT À UN PROCÈS DEVANT JURY ET VOTRE DROIT DE PARTICIPER À UN RECOURS COLLECTIF. L'ARBITRAGE EST OBLIGATOIRE ET CONSTITUE LE RECOURS EXCLUSIF POUR TOUS LES LITIGES, SAUF INDICATION CONTRAIRE. VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES DISPOSITIONS RELATIVES À LA RÉSOLUTION DES LITIGES CI-DESSOUS, QUI DÉCRIVENT ÉGALEMENT VOTRE DROIT DE RETRAIT.

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CETTE DISPOSITION D'ARBITRAGE ET DE RENONCIATION AUX RECOURS COLLECTIF POUR COMPRENDRE VOS DROITS. SAUF LÀ OÙ LA LOI L'INTERDIT, VOUS ACCEPTEZ QUE TOUTE RÉCLAMATION QUE VOUS POURRIEZ AVOIR À L'AVENIR DOIT ÊTRE RÉSOLUE PAR UN ARBITRAGE CONFIDENTIEL FINAL ET EXÉCUTOIRE. VOUS RECONNAISSEZ ET ACCEPTEZ QUE VOUS RENONCEZ AU DROIT À UN PROCÈS DEVANT JURY. LES DROITS QUE VOUS AURIEZ SI VOUS ALLIEZ DEVANT LES TRIBUNAUX, TELS QUE LA COMMUNICATION PRÉALABLE OU LE DROIT D'APPEL, PEUVENT ÊTRE PLUS LIMITÉS OU NE PAS EXISTER. VOUS ACCEPTEZ DE NE POUVOIR PRÉSENTER UNE RÉCLAMATION QU'À TITRE INDIVIDUEL ET NON EN TANT QUE DEMANDEUR (PRINCIPAL OU AUTRE) OU MEMBRE D'UN GROUPE DANS UNE PRÉTENDUE PROCÉDURE COLLECTIVE OU REPRÉSENTATIVE. VOUS CONVENEZ EN OUTRE QUE L'ARBITRE NE PEUT PAS REGROUPER DES PROCÉDURES OU DES RÉCLAMATIONS OU PRÉSIDER TOUTE FORME DE PROCÉDURE REPRÉSENTATIVE OU COLLECTIVE.

IL N'Y A PAS DE JUGE OU DE JURY DANS L'ARBITRAGE, ET LE CONTRÔLE JUDICIAIRE D'UNE SENTENCE ARBITRALE EST LIMITÉ. CEPENDANT, UN ARBITRE PEUT ACCORDER SUR UNE BASE INDIVIDUELLE LES MÊMES DOMMAGES-INTÉRÊTS ET RÉPARATIONS QU'UN TRIBUNAL (Y COMPRIS DES INJONCTIONS ET DES JUGEMENTS DÉCLARATOIRES OU DES DOMMAGES-INTÉRÊTS PRÉÉTABLIS) ET DOIT RESPECTER CES CONDITIONS COMME LE FERAIT UN TRIBUNAL.

Si vous avez une plainte, un litige ou une controverse, vous acceptez de nous contacter d'abord Vodafone-travel@vodafone.com pour tenter de résoudre le litige ou la controverse de manière informelle. Toute controverse ou réclamation découlant de ou liée à l'utilisation du présent Accord, des Conditions de service, de notre Service, de la Politique de Confidentialité et cookies, ou de votre relation avec nous qui ne peut être résolue par un tel processus informel ou par une négociation dans les 120 jours sera résolue par un arbitrage contraignant et confidentiel administré par l'American Arbitration Association (« AAA »). Le jugement sur la sentence rendue peut être inscrit dans tout tribunal compétent. L'arbitrage sera mené par un seul arbitre neutre en anglais dans la juridiction où vous résidez, à moins que nous n'acceptions tous les deux de mener l'arbitrage par téléphone ou par écrit. L'arbitre sera choisi d'un commun accord par les parties ou, si les parties ne peuvent s'entendre, choisi conformément aux règles de l'AAA. L'arbitrage sera mené conformément aux dispositions des règles d'arbitrage des consommateurs de l'AAA, en vigueur au moment de la soumission de la demande d'arbitrage. Les règles de l'AAA sont disponibles à l'adresse www.adr.org

ou en appelant le 1-800-778-7879. L'arbitre aura l'autorité exclusive et unique pour résoudre tout litige relatif à l'interprétation, à la validité, à l'applicabilité ou à l'exécution du présent Accord, des Conditions de service, de notre Service, de notre Politique de Confidentialité et de cookies, de la présente disposition d'arbitrage et de toute autre condition incorporée par référence dans le présent Accord. L'arbitre a l'autorité exclusive et unique de déterminer si un litige est arbitral.

Le paiement de tous les frais de dépôt, d'administration et d'arbitrage sera régi par les règles de l'AAA. À tous les autres égards, les parties doivent chacune payer leurs propres honoraires, coûts et dépenses supplémentaires, y compris, mais sans s'y limiter, ceux des avocats, des experts, des documents et des témoins.

L'arbitre doit respecter la Federal Arbitration Act, 9 U.S.C. §§ 1-16, tel que modifié. À tous les autres égards, le droit substantiel de la juridiction où vous résidez s'applique, sans égard à ses principes de conflit de lois.

Vous et nous convenons que les litiges ne seront arbitrés que sur une base individuelle et ne seront pas consolidés, sur une base représentative à l'échelle du groupe, ou avec tout autre arbitrage ou autre procédure impliquant une réclamation ou une controverse d'une autre partie. Vous et nous renonçons expressément à tout droit d'intenter une action collective ou une autre action représentative l'un contre l'autre.

L'échec ou tout retard dans l'application de cette disposition d'arbitrage dans le cadre d'une réclamation particulière ne constituera pas une renonciation à tout droit d'exiger l'arbitrage à une date ultérieure ou en relation avec toute autre réclamation, sauf que toutes les réclamations doivent être présentées dans un délai d'un an (1) après la survenance de la réclamation.

Si l'arbitre estime qu'une réclamation ou un litige est exclu de la présente convention d'arbitrage ci-dessus, les parties conviennent qu'une telle réclamation ou un tel litige sera exclusivement porté devant les tribunaux d'État ou fédéraux situés dans la juridiction où vous résidez.

Cette disposition survit à la résiliation de votre compte ou de votre relation avec nous, à la faillite, à la cession ou au transfert. Si la renonciation au recours collectif est jugée inapplicable (c'est-à-dire que l'inapplicabilité permettrait à l'arbitrage de se dérouler en tant que recours collectif ou représentatif), l'intégralité de cette disposition d'arbitrage sera déclarée nulle et non avenue et ne s'appliquera pas. Si une partie de cette disposition d'arbitrage (autre que la renonciation au recours collectif) est jugée inapplicable, les parties restantes de cette disposition d'arbitrage resteront pleinement en vigueur.

VOUS COMPRENEZ QUE VOUS AURIEZ EU LE DROIT D'INTENTER UNE ACTION DEVANT UN TRIBUNAL, D'AVOIR UN JUGE OU UN JURY POUR TRANCHER VOTRE AFFAIRE ET D'ÊTRE PARTIE À UN RECOURS COLLECTIF OU REPRÉSENTATIF. CEPENDANT, VOUS COMPRENEZ ET ACCEPTEZ QUE TOUTE RÉCLAMATION SOIT TRANCHÉE INDIVIDUELLEMENT ET UNIQUEMENT PAR LE BIAIS D'UN ARBITRAGE EXÉCUTOIRE, FINAL ET CONFIDENTIEL CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE DISPOSITION D'ARBITRAGE.

VOUS AVEZ LE DROIT DE VOUS RETIRER DE CETTE DISPOSITION D'ARBITRAGE DANS UN DÉLAI DE TRENTE JOURS (30) À COMPTER DE LA DATE À LAQUELLE VOUS VISITEZ NOTRE SITE WEB, OU ACHETEZ OU UTILISEZ UN SERVICE OU UN PRODUIT ACHETÉ SUR OU VIA NOTRE SITE WEB

(SELON LA PREMIÈRE ÉVENTUALITÉ) EN NOUS ÉCRIVANT À 15 RUE EDWARD STEICHEN, L-2540 LUXEMBOURG, GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG AVEC COPIE PAR E-MAIL À Vodafone-travel@vodafone.com POUR QUE VOTRE DÉSINSCRIPTION SOIT EFFECTIVE, VOUS DEVEZ SOUMETTRE UNE NOTIFICATION ÉCRITE SIGNÉE IDENTIFIANT TOUT SERVICE OU PRODUIT QUE VOUS AVEZ ACHETÉ, UTILISÉ OU TENTÉ D'UTILISER DANS LES 30 JOURS ET LA DATE À LAQUELLE VOUS AVEZ ACHETÉ, UTILISÉ OU TENTÉ D'UTILISER LE SERVICE OU LE PRODUIT POUR LA PREMIÈRE FOIS. SI PLUS DE TRENTE (30) JOURS SE SONT ÉCOULÉS, VOUS N'ÊTES PAS ÉLIGIBLE POUR VOUS SOUSTRAIRE À CETTE DISPOSITION ET VOUS DEVEZ FAIRE VALOIR VOTRE RÉCLAMATION PAR LE BIAIS D'UN ARBITRAGE EXÉCUTOIRE COMME INDIQUÉ DANS LE PRÉSENT ACCORD.

eSIM para viajes de Vodafone

Para los clientes que se unieron a partir del 18 de junio de 2026.

Su contrato de eSIM para viajes de Vodafone

Envíe un correo electrónico a Vodafone-travel@vodafone.com para obtener una versión de este documento en letra grande, braille o apta para dislexia, o para obtener otro tipo de ayuda para acceder a este documento o a los servicios de Vodafone.

Tenga en cuenta que Vodafone Global Connect S.à r.l. está registrada en Luxemburgo y se encarga de gestionar los Servicios desde allí. Como tal, este Contrato y la prestación de los Servicios están sujetos a la ley y la regulación de Luxemburgo.

El Servicio está destinado únicamente a fines de itinerancia. No debe usarse en su país de residencia.

Este contrato (el **Contrato**) se aplica a los clientes particulares que contratan un plan de datos eSIM para viaje para su uso personal (**usted, su o el Cliente**).

El presente Contrato se celebra como se menciona a continuación entre usted y Vodafone Global Connect S.à r.l., con domicilio social en 15 rue Edward Steichen, L- 2540 Luxemburgo, Gran Ducado de Luxemburgo, registrada bajo R.C.S. Número B144677 de Luxemburgo (**Vodafone, nosotros, nuestro o nos**).

Este Contrato establece sus derechos y responsabilidades y los nuestros, e incluye la siguiente documentación:

- Este **Contrato de eSIM para viajes** que incluye los **Términos de Servicio**, establecidos en la sección A, que cubre el perfil de eSIM y el Servicio (como se define a continuación) que utiliza y los **Términos Generales** como se establece en la sección B.
- **Guía de los cargos**, que se establece [aquí](#) y que establece la información de precios actual sobre los cargos fuera del paquete y los servicios adicionales que no están incluidos en el Servicio
- El **Resumen del Contrato** y los documentos de **Información del Contrato** que le proporcionamos antes de celebrar este Contrato
- **Política de uso aceptable** que está disponible [aquí](#)
- La **Confirmación de Pedido** que le enviamos después de que realice un pedido de los Servicios

Este Contrato será vinculante para nosotros en la fecha en que reciba un correo electrónico de nuestra parte confirmando su pedido (**Confirmación de pedido**).

Revise todos los documentos identificados anteriormente que constituyen el Contrato entre usted y Vodafone.

Revise también nuestra **Política de privacidad y Política de cookies** sobre cómo Vodafone utiliza la información personal. Puede encontrar nuestra [Política de privacidad](#) y [Política de cookies](#) en nuestro sitio web.

Si no está de acuerdo con alguno de los términos del Contrato o con nuestra Política de privacidad y Política de cookies, no puede solicitar el Servicio.

Debe tener 18 o más y haber alcanzado la mayoría de edad legal en su jurisdicción de residencia para comprar el Servicio.

A) Términos de servicio

UNIRSE A NOSOTROS Y LOS CARGOS

El Servicio. En virtud de este Contrato, puede comprar planes de solo datos prepagados (Planes de Datos) que puede utilizar para acceder a Internet en una lista predefinida de países mientras está conectado a un perfil eSIM, como se detalla más adelante en la Confirmación de pedido (el **Servicio**). La lista de países en los que se puede utilizar el Servicio en cada Plan de datos se puede encontrar [aquí](#).

SOLO ELIMINAREMOS UN PAÍS DE LA LISTA EN EL QUE PUEDA UTILIZAR EL SERVICIO SI:

- **NO HA ACTIVADO LA ESIM NI EL PLAN DE DATOS Y LE PROPORCIONAMOS UN AVISO DE 60 DÍAS DE ANTICIPACIÓN DE ESE CAMBIO; O**
- **NECESITAMOS REALIZAR ESE CAMBIO DEBIDO A CIRCUNSTANCIAS FUERA DE NUESTRO CONTROL (EN CUYO CASO LE AVISAREMOS CON LA MAYOR CANTIDAD DE TIEMPO RAZONABLEMENTE POSIBLE DE ESE CAMBIO, QUE PUEDE SER MENOS DE 60 DÍAS).**

Lo básico. Al comprar el Servicio, Vodafone acordará con usted ciertas cosas y las establecerá en su Confirmación de pedido. Estos documentos incluirán información importante como:

- Durante cuánto tiempo le proporcionaremos el Servicio;
- El Servicio que ha elegido y cuánto le costará; y
- Los territorios en los que el Servicio está disponible para su uso.

El propósito de este Contrato es definir las condiciones bajo las cuales el Servicio es accesible y se le ofrece.

Pago. Usted debe pagar por adelantado por los Servicios que proporcionamos en virtud de este Contrato. Debe utilizar un método de pago válido en su país o región de residencia.

Recargas. Puede optar por comprar recargas para su Plan de datos (**Recargas**), para obtener información sobre cargos adicionales, consulte nuestra Guía de los cargos [aquí](#). Compruebe su Cuenta (consulte la sección «Registro para utilizar el Servicio» a continuación) para obtener detalles sobre cómo comprar y activar Recargas.

Pago de los cargos. Los métodos de pago admitidos para el Servicio son tarjeta de crédito o débito y Google Pay, Apple Pay. Cualquier transacción con tarjeta de crédito será procesada y asegurada por el proveedor de Vodafone, Adyen ([adyen.com](https://www.adyen.com)). La moneda de pago es en euros, dólares estadounidenses (USD), libras esterlinas (GBP), dólares canadienses (CAD), dólares de Singapur (SGD), dólares australianos (AUD), reales brasileños (BRL), rands sudafricanos (ZAR). Todos los cargos incluyen el IVA, cuando corresponda. Su banco puede aplicar una tarifa de transacción transfronteriza en transacciones en moneda extranjera. Si necesita más información sobre la aplicación de dichos cargos, consulte con su banco.

Siempre que le hayamos avisado con una antelación razonable, podemos deducir cualquier dinero que nos deba de su saldo acreedor. No deduciremos ninguna cantidad de los datos de la tarjeta de débito o crédito que nos haya proporcionado, a menos que hayamos obtenido su autorización para hacerlo.

DURANTE SU CONTRATO CON VODAFONE

Requisitos del equipo. Usted es responsable de otras personas que usen su equipo y el Servicio, que son solo para su uso personal no comercial. Usted es responsable de asegurarse de que el equipo que utiliza sea compatible con el Servicio.

Restricciones en el uso del servicio. No debe utilizar el Servicio para ningún propósito que Vodafone considere razonablemente abusivo, ilegal, fraudulento, molesto ni para actividades delictivas. No debe utilizar dispositivos de puerta de enlace, aplicaciones o cajas SIM para enviar mensajes automáticos o realizar llamadas automáticas. Para obtener más información sobre el uso de nuestros Servicios y las restricciones, consulte nuestra Política de uso aceptable, que se establece [aquí](#). El Servicio está destinado únicamente a fines de itinerancia. No debe usarse en su país de residencia. Vodafone puede supervisar el uso adecuado y tomar las medidas apropiadas si usted está utilizando el Servicio en violación de este Contrato.

Límites. El Servicio no funcionará con tabletas, ordenadores portátiles (incluidos los portátiles Apple) o dispositivos MiFi que no soporten la funcionalidad eSIM. Usted es responsable de asegurarse de que el equipo que utiliza sea compatible con el Servicio. Es posible que haya zonas geográficas que no sean compatibles con el Servicio. La información sobre los países en los que se puede utilizar el Servicio para cada Plan de datos se puede encontrar [aquí](#).

Vodafone se reserva el derecho de cambiar el servicio. Vodafone se reserva todos los derechos sobre el Servicio. Vodafone puede cambiar el Servicio en cualquier momento, de acuerdo con la sección «Cambios en sus términos, servicios o cargos» a continuación.

Registro para el uso del Servicio. Antes de comprar el Servicio, puede crear una cuenta en nuestro [sitio web](#) (**Cuenta**) o continuar sin crear una cuenta (**Pago como invitado**).

Al iniciar sesión en su Cuenta, puede verificar:

- Su historial de compra.
- Las solicitudes de recarga.
- Los detalles de su cuenta.
- Su idoneidad para reembolsos; y
- El estado del servicio.

Como parte de la creación de esta cuenta y del Pago como Invitado, debe proporcionar a Vodafone sus datos personales, como su nombre, apellidos, dirección de correo electrónico, país y estado de residencia, y dirección de facturación. Sus datos personales deben ser verdaderos y precisos, y su dirección de facturación debe estar asociada a su país de residencia. Vodafone le pedirá que verifique su dirección de correo electrónico a través de una verificación basada en un código PIN.

Vodafone le enviará una notificación a la dirección de correo electrónico que nos haya proporcionado cuando la cantidad de datos restantes en su plan de datos actual alcance los 200 MB y cuando se consuman por completo.

Activación de ESIM. Una vez realizada la compra del Servicio correctamente, puede instalar el perfil eSIM de inmediato. También puede comenzar a utilizar el Servicio de inmediato, siempre que se encuentre dentro de la lista de países cubiertos por su Plan de datos. El Servicio no se puede activar en su país de origen. El Servicio solo se puede utilizar en un único dispositivo a la vez. Puede desinstalar el perfil de la eSIM en su dispositivo actual y volver a instalarlo en otro dispositivo. Usted será totalmente responsable de cualquier interrupción del servicio al realizar dicho cambio y de asegurarse de que el dispositivo de reemplazo sea compatible con la eSIM.

Vodafone le enviará por correo electrónico un perfil eSIM en forma de código QR, con un código de activación adjunto. Para utilizar el Servicio, debe escanear el código QR e instalar el perfil de la eSIM en un dispositivo compatible con eSIM. También puede introducir manualmente el código de activación en su dispositivo compatible con eSIM. Puede encontrar una guía de instalación de eSIM para smartphones basados en iOS y Android [aquí](#).

Puede usar su eSIM durante 90 días a partir de la fecha en que use por primera vez el Servicio con la eSIM (el **Período de Servicio de la eSIM**). Durante el Período de Servicio de la eSIM, puede comprar Planes de datos adicionales para su eSIM, que estarán sujetos a Períodos de Servicio independientes. **AL FINAL DEL PERÍODO DE SERVICIO ESIM, SU CONTRATO CON VODAFONE FINALIZARÁ AUTOMÁTICAMENTE, TODOS LOS SERVICIOS CESARÁN Y SE PERDERÁ CUALQUIER ASIGNACIÓN DE DATOS RESTANTE.**

SI LA ESIM NO SE ACTIVA EN EL PLAZO DE 120 DÍAS POSTERIORES A LA COMPRA, CADUCARÁ Y NO SE PODRÁ UTILIZAR.

Activación del plan de datos. Puede utilizar su Plan de datos durante el período de servicio establecido en su Confirmación de pedido (el **Período de Servicio**). El Período de Servicio para cada Plan de datos comienza en la fecha en que usted usa ese Plan de datos por primera vez. El Período de Servicio puede extenderse mediante la compra de Recargas.

Compatibilidad de dispositivos. Usted es responsable de asegurarse de que el equipo que utiliza sea compatible con el Servicio y no haya sido bloqueado por su proveedor de telefonía móvil residencial. Consulte [aquí](#) para obtener más información sobre los dispositivos que son compatibles con el Servicio.

Uso de datos. Hay muchas cosas que puede hacer con sus datos, pero es bueno tener en cuenta que algunas actividades utilizan más datos que otras. Por ejemplo, si transmite televisión en línea o

descarga muchas películas, es posible que esté usando más de su asignación de datos de lo que esperaba. No somos responsables del uso intensivo de datos causado por sus actividades.

Información sobre la medición de datos. Medimos su uso de datos en kilobytes (KB). Los datos se basan en las siguientes unidades:

- 1024 KB = 1 Megabyte (MB)
- 1024 MB = 1 Gigabyte (GB).

Calculamos su uso de datos en función de la cantidad de datos que viajan a través de la red, que puede diferir de los datos que su dispositivo consume o le informa. Su uso de datos puede incluir paquetes de datos que se reenvían a través de la red, por ejemplo, si su conexión se interrumpe o si se actualiza una página web.

Límites de velocidad de datos móviles Los límites de velocidad de datos móviles se aplican al Servicio.

Con el fin de cumplir con nuestras obligaciones en virtud de la normativa de la UE, hemos establecido a continuación las velocidades máximas de carga y descarga configuradas que podría experimentar en su dispositivo con el Plan de datos:

- Descarga = 350 Mbps
- Carga = 100 Mbps

La velocidad real que disfrute dependerá de una serie de factores, incluida la ubicación, la cobertura de red y la señal de red o las limitaciones específicas de su dispositivo. La red en la que se proporciona el Servicio la operan nuestros socios de itinerancia externos y no garantizamos que pueda obtener estas velocidades máximas de carga o descarga configuradas. Debido a la naturaleza de los servicios móviles, puede haber ocasiones en las que el Servicio no esté disponible o la calidad de la conexión se vea afectada, por ejemplo, si se encuentra bajo tierra o fuera del área de cobertura.

La «**carga**» se refiere a los datos que se envían desde un dispositivo electrónico, como un teléfono móvil, una tableta o una red de comunicaciones. Esto incluye todo tipo de datos salientes, como enviar un correo electrónico, publicar en las redes sociales o cargar un archivo o una imagen. También puede incluir datos enviados a través de la red mientras se juega un juego en línea.

La «**descarga**» se refiere a los datos que recibe un dispositivo de comunicaciones electrónicas, como un teléfono móvil, una tableta, una computadora o una red de comunicaciones. Esto incluye recibir mensajes de correo electrónico, descargar archivos, ver contenido de redes sociales o simplemente visitar o navegar por páginas web. Los juegos en línea también generan tráfico de descargas.

CAMBIOS EN SUS TÉRMINOS, SERVICIOS O CARGOS.

PODEMOS REALIZAR CAMBIOS EN EL CONTRATO, EL SERVICIO O LOS CARGOS EN CUALQUIER MOMENTO, PROPORCIONÁNDOLE UN AVISO POR ESCRITO DE LOS CAMBIOS RELEVANTES CON AL MENOS 60 DÍAS DE ANTELACIÓN, INCLUYENDO (SIN LIMITACIÓN) PARA:

- REFLEJAR EL AUMENTO DEL COSTE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (SIEMPRE QUE DICHO AUMENTO DE LOS COSTES SOLO SE APLIQUE A FUTUROS SERVICIOS O COMPRAS DE RECARGA);
- ELIMINAR CUALQUIER BENEFICIO, DESCUENTO O SERVICIO ADICIONAL QUE LE DIJIMOS QUE VENCERÍA A MITAD DE SU PLAN CUANDO LO COMPRÓ, SIEMPRE QUE LOS ELIMINEMOS EN EL MOMENTO EN QUE LE DIJIMOS QUE VENCERÍAN O DESPUÉS;
- REALIZAR CAMBIOS ADMINISTRATIVOS O TÉCNICOS;
- PROPORCIONARLE NUEVAS FUNCIONES DEL SERVICIO;
- MANTENER O MEJORAR LOS SERVICIOS QUE PRESTAMOS;
- REFLEJAR UN CAMBIO EN LA FORMA EN QUE ORGANIZAMOS U OPERAMOS NUESTRO NEGOCIO;
- REORGANIZAR EL LUGAR DONDE SE ESTABLECEN CIERTOS TÉRMINOS DEL CONTRATO; O
- ACLARAR EL CONTRATO PARA QUE SEA MÁS FÁCIL DE ENTENDER.

SI REALIZAMOS ALGÚN CAMBIO EN EL CONTRATO, EL SERVICIO O LOS CARGOS QUE NO SEAN

- EXCLUSIVAMENTE PARA SU BENEFICIO;
- DE NATURALEZA ADMINISTRATIVA Y QUE NO TENGAN NINGÚN EFECTO NEGATIVO EN USTED; O
- DIRECTAMENTE IMPUESTOS POR LA LEY.

SOLICITAREMOS SU ACEPTACIÓN DE LOS NUEVOS TÉRMINOS POR CORREO ELECTRÓNICO Y LE INFORMAREMOS CÓMO RESCINDIR SU CONTRATO SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON LOS CAMBIOS. SI NO RESPONDE DURANTE EL PERÍODO DE AVISO DE 60 DÍAS Y CONTINÚA UTILIZANDO EL SERVICIO DESPUÉS DE LA FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE CUALQUIER CAMBIO, SE CONSIDERA QUE HA ACEPTADO ESTOS CAMBIOS.

SI NO ESTÁ SATISFECHO CON ALGUNO DE ESTOS CAMBIOS, NO TIENE QUE SEGUIR RECARGANDO SU CUENTA O UTILIZANDO EL SERVICIO Y PUEDE RESCINDIR EL CONTRATO EN CUALQUIER MOMENTO COMO SE ESTABLECE A CONTINUACIÓN.

Problemas con el Servicio. Vodafone presta el Servicio con la diligencia y el cuidado razonables. Sin embargo, el Servicio no está exento de fallos y no está disponible en todas partes. Hay una serie de razones por las que puede encontrar problemas con el Servicio, y estas incluyen desplazarse a casa o al trabajo, las condiciones climáticas, los daños a la red, la cantidad de personas que usan la red, etc. Póngase en contacto con nosotros si tiene algún problema con el Servicio e intentaremos solucionarlo. Si tenemos que interrumpir el Servicio por mantenimiento o provocamos una avería en nuestra red, es posible que tenga derecho a un reembolso parcial de su crédito en función de la cantidad de días que esté sin el Servicio. Si la calidad del servicio se ve significativamente deteriorada durante un período de tiempo irrazonable, lea nuestra sección «Abandonarnos o suspender el servicio» a continuación. Para recibir un reembolso parcial de su crédito o rescindir el Contrato, debe informarnos de una interrupción grave de su plan.

Gestión del tráfico Durante los períodos de mayor actividad en la red, el tráfico puede gestionarse para garantizar que todos tengan acceso al Servicio. También nos reservamos el derecho de

bloquear, impedir o restringir el acceso en el Servicio a información, contenido, aplicaciones o servicios de naturaleza perjudicial o ilegal, en particular con fines de protección infantil. Si utiliza el Servicio de una manera que creemos que es perjudicial o sobrecarga la red, es posible que se introduzcan ciertas medidas de gestión del tráfico, como la limitación, que podría reducir su velocidad, reducir el acceso al Servicio, imponer cargos adicionales a su cuenta o suspender su acceso al Servicio por completo. Intentaremos notificar de inmediato cualquier desconexión. Consulte la Política de uso aceptable para obtener más detalles.

ABANDONARNOS O SUSPENDER EL SERVICIO

Si desea finalizar el Contrato:

Porque hemos incumplido el Contrato, nos hemos declarado insolventes o porque simplemente quiere dejarnos. Usted puede rescindir el Contrato en cualquier momento de la siguiente manera:

- iniciar sesión en su Cuenta y solicitar la cancelación a través del formulario de contacto;
- usar la función de servicio al cliente de chat en vivo; o
- enviar el formulario de rescisión al que se puede acceder haciendo clic en el [enlace](#) correspondiente en nuestro sitio web.

Todas las disposiciones de este Contrato relacionadas con la resolución de litigios sobrevivirán a la rescisión, cancelación o vencimiento del Contrato o de su relación de cliente con nosotros.

Derecho de desistimiento. Puede cancelar el Servicio por cualquier motivo durante los primeros 14 días (o el período extendido que pueda estar previsto en las leyes locales aplicables) después de la fecha en que compró el Servicio por primera vez o según se indique en un documento escrito con respecto a la transacción, lo que ocurra más tarde (**Período de cancelación**). Debe informarnos de su decisión de cancelar y puede hacerlo iniciando sesión en su Cuenta y solicitando la cancelación del Servicio a través del formulario de contacto o la función de servicio al cliente de chat en vivo.

Usted acepta que la prestación del Servicio puede comenzar antes del vencimiento del Período de cancelación y si el Servicio se activa antes del vencimiento de dicho período, perderá el beneficio de su derecho de desistimiento.

Debido a los cambios. Si realizamos un cambio que le otorgue derecho a rescindir su Contrato, le proporcionaremos un aviso con al menos 60 días antes de que dicho cambio entre en vigor explicando cómo finalizar su Contrato con nosotros.

Si Vodafone desea suspender el Servicio o finalizar el Contrato. Vodafone puede suspender el Servicio (total o parcialmente) o finalizar el Contrato si,

- no hace algo fundamental que tenga que hacer en virtud del Contrato (y, por lo tanto, incumple cualquiera de sus obligaciones esenciales en virtud de este Contrato);
- Vodafone cree que el Servicio se está utilizando de una manera que Vodafone no permite o de una manera que puede dañar o afectar el funcionamiento de la red (incluidas, entre otras, las establecidas en la sección «Restricciones del uso del Servicio» anterior);
- usted infringe o no se adhiere a nuestra Política de uso aceptable;

- Los reguladores piden a Vodafone que suspenda el Servicio o está obligado por ley a hacerlo; o
- Vodafone lo considera necesario para proteger la seguridad e integridad de la red o para reducir la incidencia de fraudes.

En caso de que Vodafone suspenda o finalice su Contrato por uno de estos motivos, podrá notificarlo con antelación, pero no estará obligado a hacerlo.

Porque no podemos ofrecer el Servicio. Podemos rescindir el Contrato si no podemos prestarle el Servicio de forma permanente mediante un aviso por escrito con 60 días de antelación (por cualquier motivo).

Derecho de reembolso

Si finaliza este Contrato debido a un cambio que no es (i) exclusivamente para su beneficio; o (ii) de naturaleza administrativa y que no tiene ningún efecto negativo en usted; o (iii) directamente impuesto por la ley; o (iv) porque hemos incumplido este Contrato o nos hemos declarado insolventes, le reembolsaremos los cargos que haya pagado por los Servicios afectados.

Salvo por los motivos expuestos en el párrafo anterior, Vodafone solo le reembolsará el pago si: (i) no ha activado su eSIM; y (ii) ha cancelado durante el Período de Cancelación. Realizaremos este reembolso lo antes posible, y a más tardar 14 días después de haber sido informados de su decisión de cancelar y utilizando el mismo medio de pago que se utilizó para la transacción inicial, a menos que haya acordado expresamente lo contrario. No incurrirá en ningún gasto por nuestra parte como resultado del reembolso, pero es posible que deba hacerse cargo de los gastos por transacción internacional que le cobre la entidad emisora de su tarjeta de crédito o débito.

B) Condiciones generales

Transferencia del Contrato. Podemos transferir el Contrato a cualquier persona en cualquier momento, siempre que hacerlo no afecte negativamente sus derechos en virtud del Contrato. Deberá obtener nuestro permiso antes de transferir el Contrato.

Ley aplicable y litigios. Su Contrato con nosotros está sujeto a las leyes del Gran Ducado de Luxemburgo. Sin embargo, si usted es un consumidor, se aplicarán las normas legales obligatorias de protección al consumidor en su país de residencia, independientemente de la elección de las leyes del Gran Ducado de Luxemburgo.

En caso de litigio relativo a la interpretación, ejecución o validez del Contrato y de las condiciones, se atribuye competencia expresa a los tribunales de Luxemburgo. Sin embargo, si usted es un consumidor, puede iniciar cualquier procedimiento judicial relacionado con este contrato de usuario ante el tribunal competente de su lugar de residencia o en la ciudad de Luxemburgo.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que tenga alguna dificultad o reclamación relacionada con la ejecución de este Contrato, le invitamos a ponerse en contacto con Vodafone (consulte las secciones «Servicio de Atención al cliente» y «Contacto con Vodafone y reclamaciones» a continuación).

Responsabilidad. VODAFONE NO SERÁ LEGALMENTE RESPONSABLE ANTE USTED POR NINGUNA PÉRDIDA O DAÑO QUE NO SEA CAUSADO DIRECTAMENTE POR VODAFONE O QUE VODAFONE NO PODÍA ESPERAR RAZONABLEMENTE EN EL MOMENTO EN QUE VODAFONE CELEBRÓ EL CONTRATO CON USTED, POR EJEMPLO, RECLAMACIONES POR PÉRDIDA DE INGRESOS, NEGOCIOS, BENEFICIOS, AHORROS Y OPORTUNIDADES PERDIDAS. VODAFONE NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGUNA PÉRDIDA DE SERVICIO DEBIDA A ALGO QUE ESTÉ FUERA DEL CONTROL RAZONABLE DE VODAFONE (INCLUIDO CUALQUIER EVENTO DE FUERZA MAYOR SEGÚN LA DEFINICIÓN DE LOS TRIBUNALES DE LUXEMBURGO). VODAFONE SOLO SERÁ RESPONSABLE DE LOS DAÑOS DIRECTOS PROBADOS CAUSADOS POR SU DOLO (*DOL*) O NEGLIGENCIA GRAVE (*FAUTE LOURDE*) EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DEBIDAMENTE ORDENADO POR USTED. POR ÚLTIMO, VODAFONE QUEDA EXENTA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR EL USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO, QUE SE ENMARCA EN EL CONTRATO ENTRE USTED Y SU BANCO.

Términos y condiciones de terceros. Tenga en cuenta que, si recibe un servicio de un tercero como parte del Servicio, Vodafone no es responsable de los cambios que ese proveedor de servicios externo realice en sus términos y condiciones con usted. Dichos cambios no afectarán a este Contrato y la sección «Cambios en sus términos, servicios o cargos» establecida anteriormente no se aplicará.

Servicio al cliente. Puede utilizar la función de Atención al cliente por chat en vivo de nuestro sitio web para ponerse en contacto con Vodafone en caso de cualquier problema relacionado con el Servicio o enviarnos un correo electrónico a Vodafone-travel@vodafone.com.

Vodafone proporciona preguntas frecuentes para facilitar el acceso a las preguntas comunes relacionadas con el Servicio. Estas preguntas frecuentes están disponibles [aquí](#).

Vodafone se esforzará por mantener el Servicio accesible 7 días a la semana y 24 horas al día. Sin embargo, Vodafone se reserva el derecho, en particular por motivos de mantenimiento, de suspender temporalmente el acceso al Servicio sin previo aviso en caso de mantenimiento urgente no planificado. Con respecto al mantenimiento planificado del Servicio, Vodafone tomará las medidas razonables para minimizar cualquier interrupción del Servicio que surja como resultado de dicho mantenimiento (en la medida en que el mantenimiento se refiera a aquellas partes de la red del Servicio bajo el control de Vodafone). Cualquier interrupción de este tipo no da lugar a ninguna compensación para usted.

Actuar razonablemente. Si el presente Contrato nos obliga a formarnos una opinión, considerar algo o tomar una decisión sobre un asunto concreto, actuaremos de forma razonable al hacerlo.

QUÉ HACEMOS CON SU INFORMACIÓN Y CÓMO NOS PUEDE CONTACTAR

¿Qué hacemos con sus datos? La Política de privacidad y cookies de Vodafone establece cómo Vodafone y las empresas del grupo Vodafone pueden recopilar, utilizar y compartir su información personal. Encontrará la última [Política de privacidad](#) y [Política de cookies](#) en nuestro sitio web. Debe volver a consultar de vez en cuando la última versión y, cada vez que realicemos un cambio, lo publicaremos en nuestro sitio web y se lo haremos saber. Para cualquier consulta, puede ponerse en contacto con nosotros en privacyluxembourg@vodafone.com.

Prevención del fraude. La información personal que Vodafone recopila de usted para verificar su identidad en el contexto del Servicio puede compartirse con autoridades judiciales o gubernamentales que la utilizarán para prevenir, investigar o procesar cualquier fraude. El resto de la información o datos recopilados por Vodafone podrán estar sujetos a requisitos legales de interceptación o conservarse por otros motivos (como los datos de ubicación durante un periodo de 6 meses) en relación con el enjuiciamiento de delitos penales por parte de las autoridades judiciales competentes. Si se detecta o se sospecha de algún fraude, se le podrían negar ciertos servicios y estar sujeto a procedimientos legales. Puede encontrar más detalles sobre cómo Vodafone utilizará la información y estos fines de prevención de fraude, así como sus derechos de protección de datos, [aquí](#).

Contactar con Vodafone y reclamaciones. Vodafone le enviará avisos por correo electrónico. Si necesita hablar con Vodafone o tiene una queja, póngase en contacto con nosotros a través de:

Correo electrónico: Vodafone-travel@vodafone.com

Sitio web: travel.vodafone.com a través de nuestro formulario de contacto o de la función de Atención al cliente por chat en vivo.

Si su problema está relacionado con la privacidad, consulte [aquí](#) o puede contactarnos en privacyluxembourg@vodafone.com.

Vodafone Global Connect S.à r.l. está registrada en el Gran Ducado de Luxemburgo. R.C.S Luxemburgo N.º B144677. Domicilio social: 15 rue Edward Steichen, L- 2540 Luxemburgo, Gran Ducado de Luxemburgo. Número de IVA: LU29846245. Puede ponerse en contacto con nosotros a través del correo electrónico en Vodafone-travel@vodafone.com.

RESOLUCIÓN DE DISPUTAS MEDIANTE ARBITRAJE OBLIGATORIO Y RENUNCIA A DEMANDAS COLECTIVAS

Este apartado solo se aplica a los clientes que residen en los **Estados Unidos y Canadá**.

AVISO IMPORTANTE: ESTE CONTRATO CONTIENE UNA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE OBLIGATORIO Y UNA RENUNCIA A DEMANDAS COLECTIVAS QUE, A MENOS QUE LO PROHÍBA LA LEY EN SU JURISDICCIÓN LOCAL (INCLUIDO QUEBEC), RENUNCIA A SU DERECHO A UNA VISTA JUDICIAL, A UN JUICIO CON JURADO Y A PARTICIPAR EN UNA DEMANDA COLECTIVA. EL ARBITRAJE ES OBLIGATORIO Y EL ÚNICO RECURSO PARA TODOS Y CADA UNO DE LOS LITIGIOS, A MENOS QUE SE ESPECIFIQUE. REVISE DETENIDAMENTE LAS DISPOSICIONES DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS A CONTINUACIÓN, QUE TAMBIÉN DESCRIBEN SU DERECHO A OPTAR POR NO PARTICIPAR.

LEA ATENTAMENTE ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE Y RENUNCIA A DEMANDAS COLECTIVAS PARA COMPRENDER SUS DERECHOS. EXCEPTO DONDE LO PROHÍBA LA LEY, USTED ACEPTA QUE CUALQUIER RECLAMO QUE PUEDA TENER EN EL FUTURO DEBE RESOLVERSE A TRAVÉS DE UN ARBITRAJE CONFIDENCIAL FINAL Y VINCULANTE. USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE RENUNCIA AL DERECHO A UN JUICIO POR JURADO. LOS DERECHOS QUE TENDRÍA SI ACUDIERA A LOS TRIBUNALES, COMO LA PRESENTACIÓN DE PRUEBAS O EL DERECHO A APELAR, PUEDEN SER MÁS LIMITADOS O PUEDEN NO EXISTIR. USTED ACEPTA QUE SOLO

PUEDE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN A TÍTULO INDIVIDUAL Y NO COMO DEMANDANTE (PRINCIPAL O DE OTRO TIPO) O MIEMBRO DE UNA CLASE EN CUALQUIER SUPUESTA CLASE O PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO. ADEMÁS, ACEPTA QUE EL ÁRBITRO NO PUEDE CONSOLIDAR PROCEDIMIENTOS O RECLAMACIONES NI PRESIDIR NINGUNA FORMA DE PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO O COLECTIVO.

NO HAY JUEZ NI JURADO EN EL ARBITRAJE, Y LA REVISIÓN JUDICIAL DE UN LAUDO ARBITRAL ES LIMITADA. SIN EMBARGO, UN ÁRBITRO PUEDE CONCEDER DE FORMA INDIVIDUAL LOS MISMOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE UN TRIBUNAL (INCLUIDAS LAS MEDIDAS CAUTELARES Y DECLARATORIAS O LOS DAÑOS LEGALES) Y DEBE SEGUIR ESTOS TÉRMINOS COMO LO HARÍA UN TRIBUNAL.

Si tiene una queja, disputa o controversia, acepta comunicarse primero con nosotros Vodafone-travel@vodafone.com para intentar resolver la disputa o controversia de manera informal. Cualquier controversia o reclamo que surja de o esté relacionado con el uso de este Contrato, los Términos de Servicio, nuestro Servicio, la Política de privacidad y cookies, o su relación con nosotros que no pueda resolverse a través de dicho proceso informal o mediante negociación dentro de 120 días se resolverá mediante arbitraje vinculante y confidencial administrado por la Asociación Americana de Arbitraje («AAA»). La sentencia sobre el laudo dictado puede presentarse en cualquier tribunal que tenga jurisdicción sobre el mismo. El arbitraje será llevado a cabo por un único árbitro neutral en el idioma inglés en la jurisdicción donde resida, a menos que ambos acordemos llevar a cabo el arbitraje por teléfono o presentaciones escritas. El árbitro será seleccionado por acuerdo de las partes o, si las partes no pueden llegar a un acuerdo, elegido de acuerdo con las reglas de la AAA. El arbitraje se llevará a cabo de acuerdo con las disposiciones de las Reglas de Arbitraje del Consumidor de la AAA, vigentes en el momento de la presentación de la demanda de arbitraje. Las reglas de la AAA están disponibles en www.adr.org o llamando a 1-800-778-7879. El árbitro tendrá la autoridad exclusiva y única para resolver cualquier disputa relacionada con la interpretación, construcción, validez, aplicabilidad o exigibilidad de este Contrato, los Términos de Servicio, nuestra Política de Servicio, Privacidad y Cookies, esta disposición de arbitraje y cualquier otro término incorporado por referencia a este Contrato. El árbitro tendrá la autoridad exclusiva y única para determinar si alguna disputa es arbitrable.

El pago de todos los honorarios de presentación, administración y arbitraje se regirá por las reglas de la AAA. En todos los demás aspectos, cada una de las partes pagará sus propios honorarios, costes y gastos adicionales, incluidos, entre otros, los de abogados, expertos, documentos y testigos.

El árbitro deberá seguir la Ley Federal de Arbitraje, 9 U.S.C. §§ 1 - 16, en su versión modificada. En todos los demás aspectos, se aplicará el derecho sustantivo de la jurisdicción en la que resida, sin tener en cuenta sus principios de conflicto de leyes.

Usted y nosotros acordamos que los litigios solo se arbitrarán de forma individual y no se consolidarán, de forma representativa en toda la clase, ni con ningún otro arbitraje u otros procedimientos que impliquen cualquier reclamo o controversia de cualquier otra parte. Usted y nosotros renunciamos expresamente a cualquier derecho a presentar cualquier acción colectiva u otra acción representativa entre nosotros.

La no aplicación o cualquier retraso en la aplicación de esta disposición de arbitraje en relación con cualquier reclamo en particular no constituirá una renuncia a ningún derecho a requerir arbitraje en un momento posterior o en relación con cualquier otro reclamo, excepto que todos los reclamos deben presentarse dentro de un año (1) después de que surja el reclamo.

Si el árbitro determina que cualquier reclamo o disputa está excluido de este acuerdo de arbitraje anterior, las partes acuerdan que cualquier reclamo o disputa será presentado y decidido exclusivamente por los tribunales estatales o federales ubicados en la jurisdicción donde usted reside.

Esta disposición seguirá siendo vigente tras la terminación de su cuenta o relación con nosotros, bancarota, cesión o transferencia. Si la renuncia a la demanda colectiva se considera inaplicable (es decir, la inaplicabilidad permitiría que el arbitraje proceda como una acción colectiva o representativa), entonces toda esta disposición de arbitraje será nula y sin efecto y no se aplicará. Si una parte de esta disposición de arbitraje (que no sea la renuncia a la demanda colectiva) se considera inaplicable, las partes restantes de esta disposición de arbitraje permanecerán en pleno vigor y efecto.

USTED ENTIENDE QUE HABRÍA TENIDO DERECHO A LITIGAR A TRAVÉS DE UN TRIBUNAL, A QUE UN JUEZ O JURADO DECIDIERA SU CASO Y A SER PARTE DE UNA DEMANDA COLECTIVA O REPRESENTATIVA. SIN EMBARGO, USTED ENTIENDE Y ACEPTA QUE CUALQUIER RECLAMO SE DECIDA INDIVIDUALMENTE Y SOLO A TRAVÉS DE UN ARBITRAJE VINCULANTE, FINAL Y CONFIDENCIAL DE ACUERDO CON ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE.

TIENE DERECHO A EXCLUIRSE DE ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE DENTRO DE LOS TREINTA (30) DÍAS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE VISITE NUESTRO SITIO WEB, O COMPRE O UTILICE UN SERVICIO O PRODUCTO COMPRADO EN O A TRAVÉS DE NUESTRO SITIO WEB (LO QUE OCURRA PRIMERO) ESCRIBIÉNDONOS A 15 RUE EDWARD STEICHEN, L- 2540 LUXEMBURGO, GRAN DUCADO DE LUXEMBURGO CON COPIA POR CORREO ELECTRÓNICO A Vodafone-travel@vodafone.com PARA QUE SU EXCLUSIÓN SEA EFECTIVA, DEBE PRESENTAR UNA NOTIFICACIÓN ESCRITA FIRMADA EN LA QUE IDENTIFIQUE CUALQUIER SERVICIO O PRODUCTO QUE COMPRÓ, USÓ O INTENTÓ USAR DENTRO DE LOS 30 DÍAS Y LA FECHA EN QUE COMPRÓ, USÓ O INTENTÓ USAR EL SERVICIO O PRODUCTO POR PRIMERA VEZ. SI HAN PASADO MÁS DE TREINTA (30) DÍAS, NO ES ELEGIBLE PARA OPTAR POR NO PARTICIPAR EN ESTA DISPOSICIÓN Y DEBE PRESENTAR SU RECLAMO A TRAVÉS DE UN ARBITRAJE VINCULANTE COMO SE ESTABLECE EN ESTE CONTRATO.

eSIM para viagem Vodafone

Para clientes que aderiram no dia ou após o dia 18 de junho de 2026.

O seu Contrato eSIM para viagem com a Vodafone

Envie um e-mail para Vodafone-travel@vodafone.com para uma versão deste documento com caracteres grandes, em braille ou para pessoas com dislexia, ou para obter outro tipo de assistência através do acesso a este documento ou serviços da Vodafone.

Tenha em conta que a Vodafone Global Connect S.à r.l. está estabelecida no Luxemburgo e gere a prestação dos Serviços a partir dessa localização. Nesse sentido, o presente Contrato e o fornecimento dos Serviços estão sujeitos à legislação e regulamentos do Luxemburgo.

O Serviço destina-se exclusivamente para fins de roaming. Não deve ser utilizado no seu país de residência.

O presente contrato (o **Contrato**) aplica-se aos clientes consumidores que subscrevam um plano de dados eSIM para viagem para seu próprio uso pessoal (**você, seu** ou **Cliente**).

O presente Contrato é celebrado nos termos referidos abaixo entre o utilizador e a Vodafone Global Connect S.à r.l., com sede social na 15 rue Edward Steichen, L-2540 Luxemburgo, Grão-Ducado do Luxemburgo, registada no R.C.S. Luxemburgo com o número B144677 (**Vodafone, nós, nosso** ou **nos**).

O presente Contrato estabelece os seus e os nossos direitos e responsabilidade e inclui a seguinte documentação:

- O presente **Contrato eSIM para viagem** que inclui os **Termos do serviço**, estabelecidos na secção A), que abrange o perfil do eSIM e o Serviço (conforme definido abaixo) que utiliza e os **Termos gerais** conforme estabelecidos na secção B)
- **O Guia de tarifários**, estabelecido [aqui](#) que estabelece a atual informação de preços sobre os nossos pacotes de tarifários e serviços adicionais que não estão incluídos no Serviço
- Os documentos do **Resumo do contrato** e da **Informação do contrato** que lhe fornecemos antes de celebrar o presente Contrato
- **A Política de utilização aceitável** que está disponível [aqui](#)
- A **Confirmação do pedido** que lhe enviamos após realizar um pedido para os Serviços

O presente Contrato tornar-se-á vinculativo para ambas as partes na data em que receber um e-mail da nossa parte a confirmar o seu pedido (**Confirmação do pedido**).

Por favor reveja todos os documentos identificados acima que constituem o Contrato entre o utilizador e a Vodafone.

Reveja também a nossa **Política de privacidade e de cookies** sobre como a Vodafone utiliza os dados pessoais. Pode consultar a nossa [Política de privacidade](#) e [Política de cookies](#) na nossa página web.

Caso não aceite qualquer um dos termos do Contrato ou da nossa Política de Privacidade e Política de Cookies não poderá encomendar o Serviço.

Deve ter 18 ou mais anos de idade e ter atingido a maioridade na sua jurisdição de residência para adquirir o Serviço.

A) Termos do serviço

ADESÃO AOS NOSSOS SERVIÇOS E TARIFÁRIOS

O serviço. Ao abrigo do presente Contrato, poderá adquirir planos exclusivamente de dados pré-pagos (**Planos de dados**) que podem ser utilizados por si para aceder à internet numa lista de países predefinida enquanto estiver ligado a um perfil eSIM nos termos descritos a seguir na Confirmação do pedido (o **Serviço**). Consulte [aqui](#) a lista de países nos quais o Serviço pode ser utilizado ao abrigo de cada Plano de dados.

APENAS REMOVEREMOS UM PAÍS DA LISTA ONDE PODE UTILIZAR O SERVIÇO SE:

- **NÃO ATIVOU O ESIM OU PLANO DE DADOS E LHE TENHAMOS DADOS UM PRÉ-AVISO DE 60 DIAS DE TAL ALTERAÇÃO; OR**
- **NECESSITEMOS DE EFETUAR TAL ALTERAÇÃO DEVIDO A CIRCUNSTÂNCIAS QUE VÃO ALÉM DO NOSSO CONTROLO (EM CUJO CASO LHE DAREMOS UM AVISO DE ANTECEDÊNCIA O MAIS ALARGADA POSSÍVEL EM RELAÇÃO A TAL ALTERAÇÃO, QUE PODERÁ SER INFERIOR A 60 DIAS).**

Os princípios básicos. Quando adquire o Serviço, a Vodafone aceitará determinados aspetos consigo e estabelecê-los-á na sua **Confirmação do pedido**. Estes documentos incluem informações importantes, tais como:

- Por quanto tempo iremos fornecer-lhe o Serviço;
- O Serviço que escolheu e o quanto irá custar; e
- Os territórios nos quais o Serviço está disponível para utilização.

A finalidade do presente Contrato é definir as condições ao abrigo das quais o Serviço é acessível e lhe é oferecido.

Pagamento. Deve efetuar o pagamento antecipado pelos Serviços que fornecemos ao abrigo do presente Contrato. Deve utilizar um método de pagamento válido no seu país ou região de residência.

Reforço. Poderá optar por comprar reforços para o seu Plano de dados (**Reforços**), consulte o nosso Guia de tarifários [aqui](#) para mais informações sobre custos adicionais. Verifique a sua Conta (consulte a secção "Registo para utilização do Serviço" abaixo) para obter informações detalhadas sobre como adquirir e ativar Reforços.

Pagamento de tarifários. Os métodos de pagamento suportados do Serviço são Cartão de crédito/débito e Google Pay, Apple Pay. Qualquer transação com cartão de crédito será processada

e protegida pelo prestador de serviço da Vodafone, Adyen ([adyen.com](https://www.adyen.com)). A moeda de pagamento é em Euros, dólares americanos (USD), libras esterlinas (GBP), dólares canadenses (CAD), dólares de Singapura (SGD), dólares australianos (AUD), real brasileiro (BRL), rand sul-africano (ZAR). O seu banco poderá aplicar uma taxa de transação internacional sobre transações em moeda estrangeira. Caso necessite de mais informações sobre a aplicação de tais custos, informe-se junto do seu banco.

Na medida em que lhe tenhamos dado um aviso prévio razoável, podemos deduzir qualquer quantia monetária que esteja em dívida do seu saldo de crédito. Não deduziremos qualquer quantia de quaisquer cartões de débito ou de crédito, cujos dados nos tenha fornecido, exceto tenhamos obtido a sua autorização para o fazer.

DURANTE O SEU CONTRATO COM A VODAFONE

Requisitos do equipamento. É responsável por outras pessoas que utilizam o seu equipamento e o Serviço que se destinam apenas para sua utilização pessoal e sem fins comerciais. É responsável por garantir que o equipamento que utiliza é compatível com o Serviço.

Restrições de utilização do serviço. Não deve utilizar o Serviço para qualquer finalidade que a Vodafone considere razoavelmente abusiva, ilegal, fraudulenta, um incómodo ou para atividades criminosas. Não deve utilizar dispositivos em rede, aplicações ou caixas SIM para enviar mensagens automáticas ou efetuar chamadas automáticas. Para mais informações sobre a utilização dos nossos Serviços e restrições, por favor reveja a nossa Política de utilização aceitável que se encontra definida [aqui](#). O Serviço destina-se exclusivamente para fins de roaming. Não deve ser utilizado no seu país de residência. A Vodafone poderá monitorizar a utilização adequada e tomar medidas apropriadas se estiver a utilizar o Serviço em violação do presente Contrato.

Limitações. O Serviço não funcionará com tablets, computadores portáteis (incluindo laptops Apple) ou dispositivos MiFi que não suportem funcionalidade de eSIM. É responsável por garantir que o equipamento que utiliza é compatível com o Serviço. Poderão haver geografias que não são suportadas pelo Serviço. Consulte [aqui](#) informações sobre os países nos quais o Serviço pode ser utilizado para cada Plano de dados.

Direitos reservados da Vodafone para alterar o serviço. A Vodafone reserva todos os direitos no e para o Serviço. A Vodafone poderá alterar o Serviço em qualquer altura, de acordo com a secção "Alterações dos seus termos, serviços ou tarifários" abaixo.

Registo para utilização do Serviço. Antes de adquirir o Serviço pode criar uma conta na nossa [página web](#) (**Conta**) ou continuar sem criar uma conta (**Finalização do pedido como convidado**).

Ao iniciar sessão na sua Conta pode verificar:

- o seu histórico de compras;
- pedidos de Reforços;
- os detalhes da sua Conta;
- a sua elegibilidade para reembolsos; e
- estado do Serviço.

Como parte da criação desta Conta e da Finalização do pedido como Convidado, deve fornecer à Vodafone os seus dados pessoais como o seu nome, apelido, endereço de e-mail, país e estado de residência e morada de faturação. Os seus dados pessoais devem ser verdadeiros e exatos e a sua morada de faturação deve estar associada ao seu país de residência. A Vodafone pedir-lhe-á para verificar o seu endereço de e-mail através da verificação baseada num código PIN.

A Vodafone enviar-lhe-á uma notificação para o endereço de e-mail que nos forneceu quando a quantidade de dados restante no seu Plano de dados atual atingir 200 MB e quando for totalmente consumido.

Ativação do eSIM. No seguimento da aquisição bem-sucedida do Serviço, pode instalar o perfil eSIM imediatamente. Também pode começar a utilizar o Serviço imediatamente, desde que se encontra localizado na lista de países abrangidos pelo seu Plano de dados. O Serviço não pode ser ativado no seu país de origem. O Serviço só pode ser utilizado num dispositivo único em qualquer altura. Poderá desinstalar o perfil eSIM no seu atual dispositivo e reinstalá-lo noutra dispositivo. Será totalmente responsável por qualquer interrupção do serviço quando efetuar tal alteração e por assegurar que o dispositivo de substituição é compatível com o eSIM.

A Vodafone enviar-lhe-á por e-mail um perfil eSIM sob a forma de um código QR, com um código de ativação correspondente. De modo a utilizar o Serviço, deve ler o código QR e instalar o perfil eSIM num dispositivo compatível com eSIM. Em alternativa, pode introduzir o código de ativação manualmente no seu dispositivo compatível com eSIM. Consulte [aqui](#) um guia de instalação do eSIM para smartphones iOS e Android.

Poderá utilizar o seu eSIM por 90 dias a contar da data em que utilizou o Serviço com o eSIM pela primeira vez (o **Período de serviço do eSIM**). Durante o Período de serviço do eSIM poderá adquirir Planos de dados adicionais para o seu eSIM que estarão sujeitos a Períodos de serviço separados (nos termos definidos abaixo). **NO FINAL DO PERÍODO DE SERVIÇO DO ESIM, O SEU CONTRATO COM A VODAFONE TERMINARÁ AUTOMATICAMENTE, TODOS OS SERVIÇOS CESSARÃO E QUALQUER ATRIBUIÇÃO DE DADOS RESTANTES SERÁ PERDIDA.**

SE O ESIM NÃO FOR ATIVADO NO PERÍODO DE 120 DIAS APÓS A AQUISIÇÃO, A SUA VALIDADE IRÁ EXPIRAR E NÃO PODERÁ SER UTILIZADO.

Ativação do plano de dados. Poderá utilizar o seu Plano de dados durante o período de serviço definido na Confirmação do seu pedido (o **Período de serviço**). O Período de serviço para cada Plano de dados tem início na data em que utilizar o Plano de dados pela primeira vez. O Período de serviço poderá ser prolongado até à aquisição de Reforços.

Compatibilidade dos dispositivos. É responsável por garantir que o equipamento que utiliza é compatível com o Serviço e que não foi bloqueado pela sua operadora móvel nacional. Verifique [aqui](#) para obter mais informações sobre os dispositivos que são compatíveis com o Serviço.

Utilização de dados. Existem inúmeras atividades que pode realizar com os seus dados mas vale a pena estar ciente de que algumas atividades utilizam mais dados do que outras. Por exemplo, se transmite TV online ou transfere inúmeros filmes, poderá ficar ciente de que está a utilizar mais da

sua atribuição de dados do que previa. Não somos responsáveis pela excessiva utilização de dados causada pelas suas atividades.

Informações sobre a medição dos dados. Medimos a sua utilização de dados em kilobyte (KB). Os dados baseiam-se nas seguintes unidades:

- 1024 KB = 1 Megabyte (MB)
- 1024 MB = 1 Gigabyte (GB).

Calculamos a sua utilização de dados com base na quantidade de dados que trafegam pela rede, a qual poderá diferir dos dados que o seu dispositivo consome ou lhe comunica. A sua utilização de dados poderá incluir pacotes de dados que são-reenviados pela rede, por exemplo, se perder a sua ligação ou se uma página web for atualizada.

Limites de velocidade dos dados móveis. Os limites de velocidade dos dados móveis aplicam-se ao Serviço.

De modo a cumprir as nossas obrigações ao abrigo dos regulamentos da UE, estabelecemos de seguida as velocidades de upload máximas configuradas e as velocidades de download configuradas que poderá experimentar no seu dispositivo com o Plano de dados:

- Download = 350 Mbps
- Upload = 100 Mbps

A velocidade efetiva que experiencia dependerá de um número de fatores, incluindo a localização, a cobertura de rede e o sinal ou limitações da rede específicos para o seu dispositivo. A rede na qual o Serviço é fornecido é operada pelos nossos parceiros de roaming externos e não oferecemos qualquer garantia de que possa obter estas velocidades de upload ou download máximas configuradas. Devido à natureza dos serviços móveis, é possível que ocorram alturas em que o Serviço se encontre indisponível ou que a qualidade de ligação seja impactada, por exemplo, se estiver num local subterrâneo ou fora da área de cobertura.

"Upload" refere-se aos dados que são enviados de um dispositivo eletrónico como um telemóvel, tablet, computador ou uma rede de comunicações. Isto inclui todos os tipos de dados enviados como, por exemplo, enviar um e-mail, publicar nas redes sociais ou carregar um ficheiro ou imagem. Poderá também incluir dados enviados através da rede enquanto joga online.

"Download" refere-se aos dados que são recebidos de um dispositivo de comunicações eletrónico como um telemóvel, tablet, computador ou uma rede de comunicações. Isto inclui receber mensagens de e-mail, transferir ficheiros, visualizar conteúdo nas redes sociais ou simplesmente visitar ou navegar em páginas web. Os jogos online também geram tráfego de download.

ALTERAÇÕES DOS SEUS TERMOS, SERVIÇOS OU TARIFÁRIOS.

É POSSÍVEL QUE EFETUEMOS ALTERAÇÕES AO CONTRATO, SERVIÇO E/OU TARIFÁRIOS EM QUALQUER ALTURA, DANDO-LHE NO MÍNIMO 60 DIAS DE AVISO PRÉVIO POR ESCRITO DAS ALTERAÇÕES RELEVANTES INCLUINDO (SEM LIMITAÇÃO) PARA:

- REFLETIR O AUMENTO DO CUSTO NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS (NA MEDIDA EM QUE TAL AUMENTO DO CUSTO SE APLIQUE APENAS A FUTUROS SERVIÇOS OU AQUISIÇÕES DE REFORÇOS);
- REMOVER QUAISQUER BENEFÍCIOS, DESCONTOS OU SERVIÇOS ADICIONAIS SOBRE OS QUAIS O INFORMAMOS QUE EXPIRARIAM DURANTE A VIGÊNCIA DO SEU PLANO QUANDO O ADQUIRIU, DESDE QUE OS REMOVESSEMS À DATA OU APÓS A DATA EM QUE O INFORMAMOS QUE EXPIRARIAM;
- EFETUAR ALTERAÇÕES ADMINISTRATIVAS OU TÉCNICAS;
- LHE FORNECER NOVAS FUNCIONALIDADES DO SERVIÇO;
- MANTER OU MELHORAR OS SERVIÇOS QUE FORNECEMOS;
- REFLETIR UMA ALTERAÇÃO NA FORMA COMO ORGANIZAMOS E/OU OPERAMOS A NOSSA ATIVIDADE;
- REORGANIZAR ONDE DETERMINADOS TERMOS DO CONTRATO SÃO ESTABELECIDOS; E/OU
- CLARIFICAR O CONTRATO DE MODO A QUE SEJA MAIS FÁCIL DE COMPREENDER.

CASO EFETUEMOS QUAISQUER ALTERAÇÕES AO CONTRATO, SERVIÇO E/OU TARIFÁRIOS QUE NÃO SEJAM

- EXCLUSIVAMENTE PARA O SEU BENEFÍCIO;
- DE NATUREZA ADMINISTRATIVA E NÃO EXERÇAM QUALQUER EFEITO NEGATIVO EM SI; E/OU
- DIRETAMENTE IMPOSTAS POR LEI

PROCURAREMOS A SUA ACEITAÇÃO DOS NOVOS TERMOS POR E-MAIL E INFORMÁ-LO-EMOS SOBRE COMO RESCINDIR O SEU CONTRATO CASO NÃO ACEITE AS ALTERAÇÕES. SE NÃO RESPONDER DURANTE O PERÍODO DE NOTIFICAÇÃO DE 60 DIAS E CONTINUAR A UTILIZAR O SERVIÇO APÓS A DATA DE ENTRADA EM VIGOR DE QUAISQUER ALTERAÇÕES, CONSIDERA-SE QUE ACEITOU ESTAS ALTERAÇÕES.

CASO NÃO ESTEJA SATISFEITO COM QUALQUER UMA DESTAS ALTERAÇÕES, NÃO TEM DE CONTINUAR A REFORÇAR A SUA CONTA OU A UTILIZAR O SERVIÇO E PODERÁ RESCINDIR O CONTRATO EM QUALQUER ALTURA NOS TERMOS DEFINIDOS ABAIXO.

Problemas com o Serviço. A Vodafone fornece o Serviço com competência e cuidado razoáveis. Contudo, o Serviço não está isento de falhas e não está disponível em todo o lado. Existem inúmeras razões pelas quais poderá deparar-se com problemas relativos ao Serviço e estas incluem mudança de residência ou de trabalho, condições climáticas, danos na rede, o número de pessoas que utilizam a rede, entre outras. Por favor entre em contacto connosco se tiver um problema com o Serviço e tentaremos solucioná-lo. Caso tenhamos de interromper o Serviço para fins de manutenção ou causarmos uma falha técnica na nossa rede, poderá ser titular do direito a um reembolso parcial do seu crédito com base no número de dias que ficar sem o Serviço. Se estiver a experienciar um serviço materialmente degradado por um período de tempo injustificado, por favor leia a nossa secção “Rescindir ou suspender o Serviço” abaixo. Para receber um reembolso parcial do seu crédito ou rescindir o Contrato, deve comunicar-nos uma forte perturbação do seu plano.

Gestão de tráfego. Durante períodos de elevado tráfego na rede, o tráfego deve ser gerido de modo a assegurar que todos possuem acesso ao Serviço. Também reservamos o direito de bloquear, impedir ou restringir o acesso no Serviço à informação, aplicações de conteúdos ou serviços de natureza nociva ou ilegal, em particular para fins de proteção de menores. Se utilizar o Serviço de uma forma que consideremos causar danos ou sobrecarga da rede, poderão ser introduzidas determinadas medidas de gestão de tráfego como, por exemplo, estrangulamento, que poderá reduzir a sua velocidade, reduzir o acesso ao Serviço, impor encargos adicionais na sua conta ou suspender por completo o seu acesso ao Serviço. Tentaremos notificar prontamente qualquer eventual desconexão. Consulte a Política de utilização aceitável para mais informações.

RESCINDIR OU SUSPENDER O SERVIÇO

Caso pretende rescindir o Contrato:

Devido a violação do Contrato da nossa parte, insolvência da nossa parte ou simplesmente porque pretende rescindir o contrato connosco. Pode rescindir o Contrato em qualquer altura ao:

- iniciar sessão na sua Conta e solicitar a rescisão através do formulário de contacto;
- utilizar a funcionalidade de serviço de apoio ao cliente no chat ao vivo; ou
- enviar o formulário de rescisão ao qual pode aceder clicando no [link](#) correspondente na nossa página web.

Todas as disposições do presente Contrato relacionadas com a resolução de litígios continuarão em vigor após a rescisão, cancelamento ou termo da vigência do Contrato ou da sua relação de cliente connosco.

Direito de rescisão. Pode cancelar o Serviço por qualquer motivo durante os primeiros 14 dias (ou por um período prolongado que possa ser estabelecido ao abrigo da legislação local aplicável) a contar da data em que adquiriu o Serviço pela primeira vez ou nos termos referidos num documento escrito relativamente à transação, dependendo de qual for a data posterior (**Período de cancelamento**). Deve informar-nos sobre a sua decisão de cancelar e pode fazê-lo ao iniciar sessão na sua Conta e solicitar o cancelamento do Serviço através do formulário de contacto ou utilizar a funcionalidade de serviço de apoio ao cliente no chat ao vivo.

Aceita que o fornecimento do Serviço poderá ter início antes do término do Período de cancelamento e que se o Serviço for ativado antes do término de tal período, perderá o benefício do seu direito de rescisão.

Devido a alterações. Caso efetuemos alguma alteração que lhe conceda o direito de rescindir o seu Contrato, dar-lhe-emos no mínimo 60 dias de aviso prévio de tal alteração entrar em vigor, explicando como deve rescindir o seu Contrato connosco.

Se a Vodafone pretender suspender o Serviço ou rescindir o Contrato. A Vodafone poderá suspender o Serviço (por completo ou parcialmente) ou rescindir o Contrato se:

- não fizer algo fundamental que é obrigado a fazer ao abrigo do Contrato (e esteja, como tal, a violar qualquer uma das suas obrigações essenciais ao abrigo do presente Contrato);

- a Vodafone considerar que o Serviço está a ser utilizado de uma forma que a Vodafone não permite ou de uma forma que possa prejudicar ou afetar o funcionamento da rede (incluindo sem limitação os termos estabelecidos na secção "Restrições de utilização do serviço" acima);
- violar ou não cumprir a nossa Política de utilização aceitável;
- For solicitada à Vodafone a suspensão do Serviço pelas entidades reguladoras ou for exigido por lei fazê-lo; ou
- A Vodafone considere necessário salvaguardar a segurança e integridade da rede ou reduzir a incidência de fraude.

Se a Vodafone suspender ou rescindir o seu Contrato devido a uma destas razões, poderá comunicá-lo previamente mas não é obrigada a fazê-lo.

Devido a não podermos oferecer o Serviço. Poderemos rescindir o Contrato caso estejamos permanentemente impossibilitados de lhe fornecer o Serviço, dando-lhe 60 dias de aviso prévio por escrito (por qualquer razão).

Direito a reembolso

Caso rescinda o presente Contrato devido a uma alteração que não seja (i) exclusivamente para seu benefício; ou (ii) de natureza administrativa e não exerça qualquer efeito negativo em si; ou (iii) diretamente imposta por lei; ou (iv) porque tenhamos violado o presente Contrato ou nos tornemos insolventes, reembolsá-lo-mos dos custos que tenha pago pelo(s) Serviço(s) afetado(s).

Exceto pelas razões estabelecidas no parágrafo acima, a Vodafone apenas efetuará o reembolso do seu pagamento se: (i) não tiver ativado o seu eSIM; e (ii) tiver efetuado o cancelamento durante o Período de cancelamento. Procederemos a este reembolso sem demora e o mais tardar 14 dias após sermos informados da sua decisão para cancelar e utilizaremos o mesmo meio de pagamento utilizado para a transação inicial, exceto tenha acordado expressamente o contrário. Não incorrerá em quaisquer custos da nossa parte como resultado do reembolso, mas poderá continuar a ser responsável por quaisquer encargos de transação internacionais por parte da operadora do seu cartão de crédito ou cartão de débito.

B) Termos gerais

Transferência do Contrato. Poderemos transferir o Contrato para qualquer pessoa em qualquer altura, desde que ao fazê-lo não cause impacto negativo nos seus direitos ao abrigo do Contrato. Terá de obter a nossa permissão antes de transferir o Contrato.

Legislação aplicável e litígios. O seu Contrato celebrado connosco está sujeito à legislação do Grão-Ducado do Luxemburgo. Contudo, caso seja um consumidor, aplicar-se-ão os regulamentos de proteção do consumidor estatutários obrigatórios no seu país de residência, independentemente da escolha da legislação do Grão-Ducado do Luxemburgo.

No caso de litígio com respeito à interpretação, execução e/ou validade do Contrato e das condições, é expressamente atribuída competência aos tribunais do Luxemburgo. Contudo, caso seja um consumidor, poderá interpor quaisquer ações judiciais relacionadas com o presente

contrato de utilizador perante o tribunal competente do seu local de residência ou na Cidade do Luxemburgo.

Sem prejuízo do exposto anteriormente, caso tenha dificuldades ou reclamações a apresentar relacionadas com a nossa aplicação do presente Contrato, convidamo-lo a contactar a Vodafone (por favor, consulte as seções “Serviço de apoio ao cliente” e “Contactar a Vodafone e reclamações” abaixo).

Responsabilidade. A VODAFONE NÃO SERÁ LEGALMENTE RESPONSÁVEL PERANTE O UTILIZADOR POR QUALQUER PERDA OU DANO QUE NÃO SEJA DIRETAMENTE CAUSADA PELA VODAFONE OU QUE A VODAFONE NÃO PUDESSE RAZOAVELMENTE PREVER À DATA DE CELEBRAÇÃO DO CONTRATO COM O UTILIZADOR, POR EXEMPLO, PERDA DE LUCROS, PERDA COMERCIAL, PERDA DE RENDIMENTO, POUPANÇAS E RECLAMAÇÕES DE PERDA DE OPORTUNIDADES. A VODAFONE NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR QUALQUER PERDA DE SERVIÇO DEVIDO A ALGO FORA DO CONTROLO RAZOÁVEL DA VODAFONE (INCLUINDO QUALQUER EVENTO DE FORÇA MAIOR NOS TERMOS DEFINIDOS PELOS TRIBUNAIS DO LUXEMBURGO). A VODAFONE SERÁ EXCLUSIVAMENTE RESPONSÁVEL POR DANOS DIRETOS COMPROVADAMENTE CAUSADOS PELA SUA MÁ CONDUTA INTENCIONAL (DOLO) OU NEGLIGÊNCIA GRAVE (FAUTE LOURDE) NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO DEVIDAMENTE ENCOMENDADO PELO UTILIZADOR. POR ÚLTIMO, A VODAFONE ESTÁ ISENTA DE QUALQUER RESPONSABILIDADE PELA UTILIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO, ABRANGIDOS PELO CONTRATO ENTRE O UTILIZADOR E O SEU BANCO.

Termos e condições de terceiros. Tenha em atenção que caso receba um serviço de um terceiro como parte do Serviço, a Vodafone não é responsável por quaisquer alterações que tal prestador de serviços terceiro efetue aos respetivos termos e condições celebrados consigo. Quaisquer alterações dessa natureza não afetarão o presente Contrato e a secção "Alterações dos seus termos, serviços ou tarifários" estabelecidos acima não serão aplicáveis.

Serviço de apoio ao cliente. Poderá utilizar a funcionalidade de serviço de apoio ao cliente no chat ao vivo na nossa página web para contactar a Vodafone no caso de qualquer questão relacionada com o Serviço ou enviar-nos um e-mail para Vodafone-travel@vodafone.com.

A Vodafone fornece Perguntas e respostas frequentes para fornecer fácil acesso a questões comuns relacionadas com o Serviço. Estas Perguntas e respostas frequentes estão disponíveis [aqui](#).

A Vodafone encetará todos os esforços para manter o Serviço acessível 24 horas por dia, todos os dias da semana. Contudo, a Vodafone reserva o direito, em particular por razões de manutenção, de suspender temporariamente o acesso ao Serviço sem aviso prévio no caso de manutenção não planeada urgente. No que diz respeito à manutenção planeada do Serviço, a Vodafone tomará medidas razoáveis para minimizar qualquer falha do Serviço resultante de tal manutenção (na medida em que a manutenção esteja relacionada com tais partes da rede do Serviço dentro do controlo da Vodafone). Qualquer interrupção desta natureza não origina qualquer compensação para o utilizador.

Agir razoavelmente. Se o presente Contrato exigir que professemos, consideremos algo ou tomemos uma decisão sobre uma matéria em particular, atuaremos razoavelmente nesse sentido.

O QUE FAZEMOS COM OS SEUS DADOS E CONTACTAR-NOS

O que fazemos com os seus dados? A Política de privacidade e de cookies da Vodafone estabelece o modo como a Vodafone e as empresas do grupo Vodafone podem recolher, utilizar e partilhar os seus dados pessoais. Pode consultar a mais recente [Política de privacidade](#) e [Política de cookies](#) na nossa página web. Deve verificar regularmente a última versão e, sempre que efetuemos uma alteração, publicá-lo-emos na nossa página web e informá-lo-emos. No caso de dúvidas pode contactar-nos através do e-mail privacyluxembourg@vodafone.com.

Prevenção de fraude. Os dados pessoais que a Vodafone recolhe da sua parte para verificar a sua identidade no contexto do Serviço poderão ser partilhados com as autoridades judiciais ou governamentais que farão uso destes para impedir, investigar ou julgar qualquer fraude. Outras informações ou dados recolhidos desta forma pela Vodafone poderão estar sujeitos a requisitos de interceção legal ou, caso contrário, retidos (tais como dados de localização por um período de 6 meses) associados ao exercício de ação penal de infrações penais pelas autoridades judiciais competentes. Caso alguma fraude seja detetada ou houver suspeita de fraude, poderão ser-lhe recusados determinados serviços e estar sujeito a processos judiciais. Consulte [aqui](#) mais detalhes sobre como as informações serão utilizadas pela Vodafone e estas finalidades de prevenção de fraude e os seus direitos de proteção de dados.

Contactar a Vodafone e reclamações. A Vodafone enviar-lhe-á avisos por e-mail. Caso necessite de falar com a Vodafone ou tenha uma reclamação a apresentar, contacte-nos por:

E-mail: Vodafone-travel@vodafone.com

Página web: travel.vodafone.com utilizando o nosso formulário de contacto ou a funcionalidade de serviço de apoio ao cliente no chat ao vivo.

Se a sua questão estiver relacionada com a privacidade, consulte [aqui](#) ou pode contactar-nos através do e-mail privacyluxembourg@vodafone.com.

A Vodafone Global Connect S.à r.l. está registada no Grão-Ducado do Luxemburgo. R.C.S Luxemburgo N.º B144677. Sede social: 15 rue Edward Steichen, L-2540 Luxembourg, Grão-Ducado do Luxemburgo. Número de IVA: LU29846245. Pode entrar em contacto connosco através do e-mail Vodafone-travel@vodafone.com.

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS POR ARBITRAGEM OBRIGATÓRIA E RENÚNCIA DE AÇÃO COLETIVA

A presente Secção aplica-se apenas a clientes residentes nos **Estados Unidos** e **Canadá**.

AVISO IMPORTANTE: O PRESENTE CONTRATO CONTÉM UMA PROVISÃO DE ARBITRAGEM OBRIGATÓRIA E RENÚNCIA DE AÇÃO COLETIVA QUE, SALVO PROIBIDO POR LEI NA SUA JURISDIÇÃO LOCAL (INCLUINDO O QUEBEQUE), RENUNCIA AO SEU DIREITO DE AUDIÊNCIA EM TRIBUNAL, DIREITO A JULGAMENTO POR JÚRI E DIREITO DE PARTICIPAÇÃO NUMA AÇÃO COLETIVA. A ARBITRAGEM É OBRIGATÓRIA E ÚNICO RECURSO PARA TODOS E QUAISQUER

LITÍGIOS, EXCETO ESPECIFICADO. REVEJA ATENTAMENTE AS PROVISÕES DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS ABAIXO QUE TAMBÉM DESCREVEM O SEU DIREITO DE AUTO-EXCLUSÃO-.

LEIA ATENTAMENTE ESTA PROVISÃO DE ARBITRAGEM E RENÚNCIA DE AÇÃO COLETIVA PARA COMPREENDER OS SEUS DIREITOS. EXCETO QUANDO PROIBIDO POR LEI, ACEITA QUE QUALQUER RECLAMAÇÃO QUE POSSA VIR A TER NO FUTURO DEVE SER RESOLVIDA POR MEIO DE ARBITRAGEM CONFIDENCIAL FINAL E VINCULATIVA. RECONHECE E ACEITA QUE ESTÁ A RENUNCIAR AO DIREITO DE JULGAMENTO POR JÚRI. OS DIREITOS QUE PODERIA TER CASO FOSSE PRESENTE PERANTE UM TRIBUNAL, TAIS COMO CONSTATAÇÃO OU O DIREITO DE RECURSO, PODERÃO ESTAR MAIS LIMITADOS OU PODERÃO NÃO EXISTIR. ACEITA QUE APENAS PODERÁ APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO NUMA CAPACIDADE INDIVIDUAL E NÃO COMO UM QUEIXOSO (PRINCIPAL OU DE OUTRO MODO) OU PARTE INTERESSADA EM QUALQUER CLASSE PRESSUPOSTA OU PROCEDIMENTO REPRESENTATIVO. ACEITA AINDA QUE O MEDIADOR PODERÁ NÃO CONSOLIDAR PROCEDIMENTOS OU RECLAMAÇÕES OU, DE OUTRO MODO, PRESIDIR SOBRE QUALQUER FORMA DE UM PROCEDIMENTO REPRESENTATIVO OU DE CLASSE.

NÃO EXISTE UM JUÍZ OU JÚRI NA ARBITRAGEM E A REVISÃO DO TRIBUNAL QUANTO À DECISÃO DE UMA ARBITRAGEM É LIMITADA. CONTUDO, UM MEDIADOR PODE DECIDIR INDIVIDUALMENTE SOBRE OS MESMOS DANOS E DECISÃO QUE UM TRIBUNAL (INCLUINDO MEDIDA PREVENTIVA E AÇÃO DECLARATIVA OU DANOS ESTATUTÁRIOS) E DEVE SEGUIR ESTES TERMOS DA MESMA FORMA QUE UM TRIBUNAL.

Caso tenha uma reclamação, litígio ou controvérsia a apresentar, aceita em nos contactar primeiro através do e-mail Vodafone-travel@vodafone.com para tentar resolver o litígio ou controvérsia informalmente. Qualquer controvérsia ou reclamação resultante de ou relacionada com a utilização do presente Contrato, Termos de serviço, o nosso Serviço, a Política de privacidade e de cookies ou a sua relação connosco que não possa ser resolvida por meio de tal processo informal ou por meio de negociação no prazo de 120 dias deve ser resolvida por meio de arbitragem confidencial e vinculativa administrada pela Sociedade Americana de Arbitragem (“AAA” - American Arbitration Association). O julgamento sobre a decisão tomada poderá ser executado em qualquer tribunal com jurisdição para tal. A arbitragem será realizada por um único mediador neutro na língua inglesa na jurisdição da sua residência, salvo acordo mútuo entre as partes para realizar a arbitragem por telefone ou comunicados por escrito. O mediador é selecionado por acordo entre as partes ou, se não existir acordo entre as partes, escolhido de acordo com as regras da AAA. A arbitragem será realizada de acordo com as provisões das Regras de arbitragem do Consumidor da AAA, em vigor à data de submissão da exigência para arbitragem. As Regras da AAA estão disponíveis em www.adr.org ou através do telefone 1-800-778-7879. O mediador tem a autoridade única e exclusiva de resolver qualquer litígio relacionado com a interpretação, construção, validade, aplicabilidade ou executoriedade do presente Contrato, Termos de serviço, o nosso Serviço, Política de privacidade e de cookies, a presente provisão de arbitragem e quaisquer outros termos incorporados pela referência ao presente Contrato. O mediador tem a autoridade única e exclusiva de determinar se qualquer litígio é arbitrável.

O pagamento de todos os encargos de abertura de processo, administração e com o mediador será regido pelas regras da AAA. Em todos os outros aspetos, cada uma das partes deve pagar os seus

próprios encargos, custos e despesas adicionais, incluindo sem limitações os relacionados com advogados, peritos, documentos e testemunhas.

O mediador deve cumprir a Lei de Arbitragem Federal, 9 U.S.C. §§ 1-16, conforme alteração. Em todos os outros aspetos, aplica-se a lei de jurisdição substancial onde reside, sem atender aos respetivos conflitos de princípios legais.

Nós e o utilizador aceitamos que os litígios serão apenas arbitrados individualmente e não serão consolidados, numa base representativa, alargada a um coletivo, ou com quaisquer outras arbitragens ou outros procedimentos que envolvam qualquer reclamação ou controvérsia de qualquer outra parte. Nós e o utilizador renunciámos expressamente a qualquer direito a interpor qualquer ação coletiva ou outra ação representativa contra a outra parte.

O incumprimento ou qualquer atraso na aplicação desta provisão de arbitragem relacionada com qualquer reclamação particular não constituirá uma renúncia de quaisquer direitos para solicitar arbitragem posteriormente ou relacionada com quaisquer outras reclamações, à exceção de que todas as reclamações devem ser apresentadas no prazo de um (1) ano após a reclamação surgir.

Se o mediador considerar que qualquer reclamação se encontra excluída do presente contrato de arbitragem acima referido, as partes aceitam que qualquer reclamação dessa natureza ou litígio sejam apresentados e decididos exclusivamente pelos tribunais estatais ou federais localizados na jurisdição em que reside.

A presente provisão continuará em vigor após o término da sua conta ou relação conosco, falência, cessão ou transferência. Se a renúncia da ação coletiva for considerada não aplicável (isto é, a inaplicabilidade permitiria que o prosseguimento da arbitragem como uma ação coletiva ou representativa), considera-se toda esta provisão de arbitragem nula e sem efeito e não se aplicará. Se uma parte da presente provisão de arbitragem (além da renúncia de ação coletiva) for considerada inaplicável, as partes restantes da presente provisão de arbitragem permanecerá em pleno vigor e efeito.

COMPREENDE QUE TERIA O DIREITO DE APRESENTAR LITÍGIOS PERANTE UM TRIBUNAL, TER DIREITO A UM JUÍZ OU JÚRI A DECIDIR O SEU CASO E CONSTITUIR UMA PARTE DE UMA AÇÃO COLETIVA OU REPRESENTATIVA. CONTUDO, COMPREENDE E ACEITA QUE QUAISQUER RECLAMAÇÕES SEJAM DECIDIDAS INDIVIDUALMENTE E APENAS POR MEIO DE ARBITRAGEM VINCULATIVA, FINAL E CONFIDENCIAL, DE ACORDO COM A PRESENTE PROVISÃO DE ARBITRAGEM.

É TITULAR DO DIREITO DE AUTO-EXCLUSÃO DA PRESENTE PROVISÃO DE ARBITRAGEM NO PRAZO DE TRINTA (30) DIAS A PARTIR DA DATA EM QUE VISITAR A NOSSA PÁGINA WEB, OU ADQUIRIR OU UTILIZAR UM SERVIÇO OU PRODUTO ADQUIRIDO NO OU ATRAVÉS DA NOSSA PÁGINA WEB (O QUE OCORRER PRIMEIRO) POR ESCRITO PARA NÓS PARA A MORADA 15 RUE EDWARD STEICHEN, L-2540 LUXEMBOURG, GRÃO-DUCADO DO LUXEMBURGO COM CONHECIMENTO POR E-MAIL PARA Vodafone-travel@vodafone.com PARA QUE A SUA AUTO-EXCLUSÃO ENTRE EM VIGOR, DEVE ENVIAR UM PRÉ-AVISO POR ESCRITO E ASSINADO A IDENTIFICAR QUALQUER SERVIÇO OU PRODUTO QUE ADQUIRIU, UTILIZOU OU TENTOU UTILIZAR NO PRAZO DE 30 DIAS E A DATA EM QUE ADQUIRIU, UTILIZOU OU TENTOU UTILIZAR O

SERVIÇO OU PRODUTO PELA PRIMEIRA VEZ. CASO TENHAM DECORRIDO MAIS DE TRINTA (30) DIAS, NÃO É ELEGÍVEL PARA AUTO-EXCLUSÃO DA PRESENTE PROVISÃO E DEVE DAR SEGUIMENTO À SUA RECLAMAÇÃO POR MEIO DE ARBITRAGEM VINCULATIVA NOS TERMOS DEFINIDOS NO PRESENTE CONTRATO.
