VIGEZO NA MASHARTI YA HUDUMA YA FIBRE NYUMBANI (FTTH) VODACOM TANZANIA PLC

1. Asili na Matumizi ya Masharti

1.1. Vigezo na masharti haya yametolewa na Vodacom Tanzania PLC (hapa itaitwa "Vodacom" or "sisi" au "yetu") kwa Mteja au mtumiaji wa huduma (hapa itaitwa "wewe" or "mteja").

1.2. Vigezo na masharti haya yanatumika kwa mteja wote wa Vodacom wanaotumia au kuomba huduma ya Fibre Nyumbani (FTTH), ikiwemo huduma ya prepaid, isipokuwa pale itakapobainishwa vinginevyo.

2. Ufafanuzi wa Maneno

Katika vigezo na masharti haya, maneno yafuatayo yatakuwa na maana zilizoainishwa hapa chini:

2.1. "**Akaunti**" rekodi za malipo yako kwa huduma za Vodacom, madeni yoyote yaliopo pamoja na taarifa zako binafsi.

2.2. "**Upatikanaji wa Eneo/Majengo**" Wajibu wa mteja kumpa Vodacom, wafanyakazi wake, wakandarasi au mawakala ruhusa na fursa ya kuingia katika eneo au majengo ya mteja kwa madhumuni ya kusakinisha, kukagua, kutengeneza, kuboresha, kuondoa au kurejesha vifaa vya huduma vya FTTH kwa kuzingatia kifungu 8.2 ya vigezo na masharti hizi.

2.3. "**Mshirika (Affiliate)**" Vodacom au shirika lingine lolote linalodhibiti, au lililo chini ya udhibiti wa pamoja na Vodacom.

2.4. "**Kasi Isiyolingana (Asymmetrical Speeds)**" huduma ya FTTH ambapo kasi ya kupakua (download) huwa haifanani na kasi ya kupakia (upload) (mara nyingi kasi ya kupakua kubwa kuliko kasi ya kupakia (upload). (e.g., 1Gbps download/500mbps upload),

2.5. "**Ada**" gharama zote za huduma kama zinavyochapishwa na Vodacom mara kwa mara, ikijumuisha kodi husika.

2.6. "**Muunganisho (Connection)**" hatua ya kumuwezesha mteja kupata na kutumia huduma.

2.7. "**Maudhui (Content)**" Taarifa, picha, sauti, programu au nyenzo nyingine zinazopatikana kupitia huduma au majukwaa ya Vodacom (ikiwemo, tovuti ya Vodacom, na mitandao ya kijamii).

2.8. "**Vifaa vya Mteja (Customer Premise Equipment or CPE)**" vifaa vyote vinayotolewa ili kumwezesha mteja kupata huduma, ikiwemo, ONT (Optical Network Terminal) na router.

2.9. "**Eneo la Mteja**" anwani au mahali ambapo huduma na vifaa vya FTTH vitatumika.

2.10. "**Kifurushi cha Kila Siku / Wiki / Mwezi / Siku 30**" Aina za muda wa matumizi ya huduma kulingana na mpango uliochaguliwa na mteja. Kwenye cha Kila Siku na Kila Wiki lazima mteja ambaye alikuwa ana Kifurushi cha Mwezi kwanza.

2.11. "**Vifaa**" vifaa ambazo mteja anatumia kujiunga na kutumia huduma

2.12. "**Muda wa Kukatika (Downtime)**" kipindi ambacho huduma haipatikani kutokana na matengenezo, hitilafu za kiufundi au sababu nyingine.

2.13. "**Drop Cable**" linamaanisha kebo mahususi ya nyuzi macho (fibre optic) inayounganisha mtandao mkuu wa fibre uliopo barabarani au sehemu ya usambazaji hadi kwenye Eneo la Mteja.

2.14. "**Equipment Liability**" linamaanisha wajibu wa Mteja kubeba dhamana dhidi ya uharibifu, upotevu, matumizi yasiyoidhinishwa au wizi wa vifaa vya CPE au vifaa/hardware vya ISP wakati vikiwa chini ya umiliki au udhibiti wa Mteja.

2.15. "**Force Majeure**" litajumuisha, bila kuishia hapo, matukio kama moto, mlipuko, kukatika kwa umeme, tetemeko la ardhi, mafuriko, athari za hali ya hewa, migomo ya wafanyakazi, vikwazo vya biashara (embargo), vitendo vya mamlaka za kiraia au kijeshi, vita, ugaidi, majanga asilia (acts of God), vitendo vya adui wa umma, pamoja na vitendo vya mamlaka za udhibiti au za serikali.

2.16. "**Gbps/Mbps**" ina maana ya gigabiti kwa sekunde (gigabits per second) au megabiti kwa sekunde (megabits per second).

2.17. "**Latency**" ina maana ya ucheleweshaji katika usafirishaji wa data.

2.18. "**Mobile App**" ina maana ya programu ndogo (mini-application) inayodumishwa na Vodacom na kuunganishwa ndani ya programu ya simu ya M-Pesa, inayoweza kufikiwa na wateja kwa ajili ya kusimamia usajili wao wa Huduma kuanzia mwanzo hadi mwisho.

2.19. "**Kifurushi cha Kila Mwezi (Monthly Recurring Plan)**" ina maana ya usajili wa huduma wa kila mwezi unaojirudia kiotomatiki au kwa njia ya mkono.

2.20. "**Mtandao (Network)**" ina maana ya mfumo wa mawasiliano ya kielektroniki ambao kupitia kwake tunatoa Huduma katika Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.

2.21. **"Kifurushi cha Mara Moja (Once-Off Plan)"** au **"Kifurushi cha Siku 30 (30-Day Plan)"** ina maana ya mpango ambao hufanyika malipo ya mara moja na huduma kupatikana kwa muda wa siku thelathini (30).

2.22. "**OTP**" ina maana ya nenosiri la matumizi ya mara moja (one-time password) linalotumwa na Vodacom kwa Mteja.

2.23."**PIN**" ina maana ya msimbo binafsi unaotumwa na Vodacom kwa Mteja kwa madhumuni ya kuanza usajili (onboarding) na ufungaji wa huduma.

2.24."**Portal**" ina maana ya mfumo wa jukwaa la kidijitali linalotolewa na kudumishwa na Vodacom kwa madhumuni ya kusajili wateja kwenye huduma ya FTTH, linaloweza kufikiwa na wateja na mawakala wa Vodacom, na linalotoa kiolesura cha dashibodi kinachowezesha usajili, taarifa za uanzishaji wa huduma, usimamizi wa akaunti, na ufuatiliaji wa matumizi ya huduma, kwa kuzingatia viwango na sera za kiufundi za Vodacom.

2.25."**Usajili** (**Registration)**" ina maana ya kukubaliwa kwa maombi yako ya Huduma na kurekodiwa kwa taarifa zako pamoja na taarifa zozote za Mtumiaji kabla ya Muunganisho. Neno "Register" litakuwa na maana inayolingana.

2.26."**Huduma (Services)**" ina maana ya huduma ya intaneti ya muunganisho wa nyuzi macho moja kwa moja hadi nyumbani (FTTH) inayotolewa kwa Mteja, ikijumuisha ufungaji, muunganisho, na usaidizi endelevu unaotolewa au kupatikana kupitia sisi kwa matumizi yako.

2.27."**Makubaliano ya Kiwango cha Huduma** (**Service Level Agreement)"** or "**SLA**" ina maana ya nyaraka za kimkataba na/au tovuti ambayo inaainisha viwango vya huduma kwa Huduma husika, ikijumuisha kwa kawaida dhamana za upatikanaji wa huduma (uptime) na Wastani wa Muda wa Kurekebisha Hitilafu (Mean Time to Repair – MTTR) kwa hitilafu zilizoripotiwa.

2.28."**Kiwango cha Huduma** (**Service Level)**" ina maana ya kiwango ambacho Huduma zitatolewa, kama ilivyoainishwa na/au kurejelewa katika Work Order husika.

2.29."**Eneo (Site)**" ina maana ya mahali panapomilikiwa au kudhibitiwa na Mteja au Mtumiaji wa Huduma.

2.30."**Mteja**" or "**Mtumiaji wa Mwisho** (**End User)**" or "**Msajili (Subscriber)**" ina maana ya mtu anayewasilisha maombi ya au anayefanya matumizi ya Huduma.

2.31. "**Vipimo vya Kitengo (Unit Measurements)**" ina maana ya Gbps (gigabiti kwa sekunde), kipimo cha kiwango cha usafirishaji wa data; ambapo 1 Gbps ni sawa na Mbps 1,000.

2.32."**Vifaa vya Vodacom**" au "**Vifaa vya Mtoa Huduma ya Intaneti (ISP Equipment)**" ina maana ya vifaa, mashine, vifaa-ngumu (hardware) au vihusishi vinavyotolewa, kufungwa au kuidhinishwa na Vodacom katika Eneo kwa madhumuni ya kuwasilisha na kuwezesha Muunganisho na utoaji wa Huduma kwa Mteja, ambavyo vinamilikiwa au kudhibitiwa na Vodacom.

2.33."**Vodashops**" ina maana ya maduka teule ya rejareja ya Vodacom.

2.34."**Mpango wa Kila Wiki (Weekly Plan)**" ina maana ya usajili wa huduma wa kila wiki unaojirudia kiotomatiki au kwa njia ya mkono, mradi kuwe na Mpango wa Kila Mwezi ulio hai.

2.35."**Agizo la Kazi (Work Order)"** ina maana ya rejea ya kipekee inayotolewa kwa ombi la Mteja la kupata Huduma.

3. Muda, Uhalali na Uhuishaji wa Huduma

3.1. Tarehe ya kuanza kwa Huduma ya Vodacom Fibre itakuwa ni tarehe ya Muunganisho wa akaunti ya Mteja. Tarehe mpya ya kuanza itatumika kila Mteja anapohuisha usajili wake, na muda wa usajili utahesabiwa kuanzia tarehe hiyo ya kuhuisha.

3.2. Mkataba wa Huduma ya Vodacom Fibre utaendelea kuwa halali kwa kipindi cha Kifurushi cha Siku 30, Kifurushi cha Kila Mwezi Unaojirudia, Kifurushi cha Kila Wiki au Kifurushi cha Kila Siku, hadi pale utakapohuishwa kwa kipindi kingine au kusitishwa na upande wowote kwa kutoa taarifa kwa upande mwingine.

3.3. Iwapo Huduma yoyote ya Vodacom Fibre itasitishwa kwa sababu yoyote ile, taarifa ya kusitishwa huko zitakazopatikana kwa Mteja zitatolewa kwa Mteja kwa kutoa taarifa ya muda unaofaa.

3.4. Mkataba wowote wa Huduma ya Vodacom Fibre utazingatiwa kama huduma ya kulipia kabla (prepaid). Usajili wa aina hiyo unaweza tu kuhuishwa au kufutwa bila adhabu baada ya kukamilika kwa kipindi cha awali cha usajili wa kulipia kabla.

4. Utoaji na Matumizi ya Huduma

4.1. Huduma ya Vodacom Fibre ya kulipia kabla inaweza kununuliwa kupitia Portal, tovuti ya Vodacom (https://vodafibre.vodacom.co.tz), Programu ya Simu (mini-app) au Vodashop.

4.2. Vodacom itaweza kutoa Huduma ya Vodacom Fibre pale tu ambapo mtandao wa Vodacom Fibre upo.

4.3. Wateja wa Kifurushi cha Kila Wiki na Kifurushi cha Kila Mwezi wanaweza kuunganisha Vifaa vingi; hata hivyo, wateja wa Kifurushi cha Kila Siku wanaruhusiwa kuunganisha kifaa kimoja tu.

4.4. Huduma ya Vodacom Fibre inapatikana katika maeneo ya mijini yaliyochaguliwa pekee, na inategemea Vodacom kuthibitisha upatikanaji wa mtandao pale agizo linapowasilishwa kupitia Portal.

4.5. Huduma inapatikana chini ya mojawapo ya mipango ifuatayo: Mpango wa Kila Siku, Mpango wa Kila Wiki, Mpango wa Siku 30, au Mpango wa Kila Mwezi Unaojirudia.

4.6. Mteja haruhusiwi kuuza tena Huduma ya Vodacom Fibre, kufanya uhifadhi wa data usio halali (illegal data hosting), kutumia Huduma ya Vodacom Fibre kwa shughuli za kibiashara, au kuuza huduma hiyo kwa watumiaji wengine. Vodacom inahifadhi haki ya kusitisha Huduma ya Vodacom Fibre ya Mteja yeyote endapo itabainika kuwa Mteja anauza tena huduma hiyo au anaitumia kwa shughuli za kibiashara.

4.7. Huduma zinaweza kutumiwa kwa madhumuni halali pekee, na kwa kukubali masharti

haya, unathibitisha kwamba hutafanya yafuatayo:

4.7.1. kutumia Huduma kupokea au kusambaza maudhui yanayokiuka sheria au kanuni zozote, au yaliyo ya matusi, ya vitisho, ya kibaguzi, ya kuogofya, ya kukera, ya kashfa, yanayokiuka usiri, yanayokiuka haki za uvumbuzi au haki za miliki, au maudhui mengine yoyote yasiyokubalika au yasiyo halali; na

4.7.2. kutumia Huduma kufanya au kuwezesha vitendo vyovyote haramu, ikijumuisha lakini bila kuishia kwenye rushwa, udanganyifu, hongo, utakatishaji wa fedha au ukiukaji wa maudhui, au kitendo kingine chochote kisicho halali.

4.8. Hatutawajibika kwa maudhui ya Huduma, hasara, kuchelewa kupokea au kutoweza kusomeka kwa upakuaji (downloads), mawasiliano au usambazaji wowote wa taarifa. Maudhui ya Huduma, ambayo yanatokana na vyanzo mbalimbali, hutolewa kwa msingi wa “kama yalivyo” (as is) au hutegemea uwezo wa kifaa, na hatutoi dhamana kwamba maudhui hayo ni ya ubora unaoridhisha, yanafaa kwa madhumuni maalum, ni salama, sahihi, kamili, yanategemewa, au hayana makosa au virusi.

4.9. Mteja ana haki, kwa hiari yake, kufuta masharti haya ndani ya kipindi cha siku tano (5) baada ya kujiandikisha kupata Huduma zinazotolewa na Vodacom, mradi Muunganisho bado haujafanyika.

4.10. Mara tu Mteja anaponunua Huduma na huduma hiyo kuanzishwa na kupatikana, kipindi cha Muunganisho kitaendelea kwa muda wote ambao Huduma husika imekusudiwa kupatikana, na Mteja hatahitajika wala hatakuwa na haki ya kuomba Vodacom kusitisha kwa muda wowote kipindi cha Muunganisho wa Huduma

4.11. Makubaliano ya Kiwango cha Huduma (Service Level Agreement – SLA) yatakuwa kama ifuatavyo:

Utoaji wa Huduma:

Lengo	Ufafanuzi
≤ Siku 5	Idadi ya siku kuanzia tarehe ya kupokea ombi la huduma hadi huduma kuanza kutolewa, ambapo siku huhesabiwa baada ya kukamilika kwa makubaliano ya kibiashara au mkataba.

5. Malipo na Utozaji

5.1. Huduma itaanzishwa baada ya kukamilika kwa Usajili na Vodacom kupokea malipo kamili. Mteja anatakiwa kulipia Huduma zote kabla (malipo ya awali) (prepaid).

5.2. Kwa ununuzi wa mara ya kwanza, Mteja anatakiwa kujiandikisha kupata Huduma kwa

kutoa taarifa husika, ikijumuisha jina kamili, namba ya simu ya Vodacom (MSISDN), anuani ya barua pepe, anuani ya kimwili, mpango wa Huduma uliochaguliwa, na tarehe inayopendekezwa ya ufungaji, miongoni mwa nyingine. Mteja atapewa fursa ya kukubali Masharti na Maelezo haya, kisha atapokea OTP ili kuendelea kuunda Akaunti, atapewa taarifa za Akaunti na maelekezo ya namna ya kufanya malipo; baada ya malipo kukamilika, Agizo la Kazi (Work Order) litaandaliwa na kutumwa kwa ajili ya kumbukumbu ya ufungaji.

5.3. Gharama za Huduma zinazotolewa chini ya Masharti na Maelezo haya zitakuwa kulingana na bei za rejareja zilizoainishwa katika tovuti ya Vodacom (https://vodafibre.vodacom.co.tz). Gharama hizo zinaweza kubadilishwa mara kwa mara kwa kutoa taarifa kwako kupitia tovuti yetu, SMS au njia nyingine za mawasiliano ya umma.

5.4. Gharama na tozo zote zinazohusiana na Huduma zinategemea kodi na tozo zote husika kisheria, ambazo zitalipwa na Mteja.

5.5. Mteja anaweza kulipa Huduma kwa kutumia njia za malipo zinazotolewa au kuidhinishwa na Vodacom, kulingana na Mpango wa Huduma husika na masharti ya malipo. Njia za malipo zinazokubalika ni pamoja na malipo kwa njia ya fedha za kielektroniki (mobile money) au njia nyinginezo kama Vodacom itakavyoainisha mara kwa mara.

5.6. Kusitishwa kwa Huduma kabla ya muda wake kuisha hakutampa Mteja haki ya kurejeshewa ada yoyote aliyolipa kabla. Wateja hivyo wanashauriwa kutumia kikamilifu kipindi chote cha usajili cha siku thelathini (30) kabla ya kuwasilisha ombi la kusitisha Huduma. Ombi la kusitisha linalowasilishwa kabla ya kuisha kwa kipindi cha usajili litaanza kufanya kazi mwishoni mwa kipindi hicho, bila kurejesha sehemu yoyote ya muda au gharama ambayo haijatumika.

5.7. Kuboresha au kupunguza Mpango wa Huduma (upgrade/downgrade) hakuruhusiwi katikati ya kipindi cha usajili. Mabadiliko hayo yanaweza kufanyika tu baada ya kumalizika kwa kipindi cha usajili au Mpango wa Huduma husika.

5.8. Mteja atapokea jumla ya notisi za ukumbusho tano (5) kabla ya kuisha kwa kipindi cha Huduma. Notisi hizo zitatumwa kupitia SMS na/au barua pepe katika vipindi vifuatavyo: siku saba (7), siku tano (5), siku tatu (3), siku moja (1), na siku ya mwisho kabla ya kipindi cha Huduma kuisha.

6. Kifurushi cha Huduma

6.1. Kifurushi cha Kila Mwezi Unaojirudia (Monthly Recurring Plan)

6.1.1. Kwa Mteja aliye kwenye Mpango wa Kila Mwezi Unaojirudia, ikiwa amri ya kukata malipo (debit order) itashindikana na kusababisha kushindwa kwa malipo, Huduma itakatishwa kuanzia muda na tarehe ya kumbukumbu ya mwezi mmoja tangu tarehe ya kujiunga na huduma hiyo.

6.1.2. Kuanzia pale malipo yanaposhindikana, kutakuwa na majaribio mawili (2) zaidi ya kukata malipo kupitia debit order kwenye akaunti ya Mteja. Endapo majaribio yote

mawili yatashindikana, Huduma itakatishwa.

6.1.3. Endapo malipo hayatapokelewa baada ya kukamilika kwa kipindi cha siku thelathini (30), Huduma itasitishwa.

6.1.4. Baada ya Huduma kusitishwa, Mteja atalazimika kuwasilisha ombi jipya kupitia Portal na Mini-App, na malipo kamili yatatakiwa kufanywa kabla ya Huduma mpya kuanzishwa.

6.2. **Kifurushi cha Mara Moja au Mpango wa Upatikanaji wa Siku 30 (Once-Off or 30-Day Access Plan)**

6.2.1. Iwapo Mteja aliye kwenye Mpango wa Mara Moja hatanunua kifurushi kingine cha mpango kabla ya muda kuisha, Huduma itaendelea kupatikana kwa kipindi kilichobaki cha mpango husika hadi siku ya kumbukumbu ya mwezi (month anniversary) ya ununuzi wa awali.

6.2.2. Baada ya muda wa mpango kuisha, saa sita usiku (00:00) ya tarehe ya kuisha, Huduma itasimamishwa, na Mteja ataweza kununua upatikanaji mpya kupitia Portal ya Vodacom Fibre ya kulipia kabla na/au Mobile App.

6.2.3. Endapo Mpango mwingine wa Mara Moja hautanunuliwa upya, Huduma itasitishwa kabisa.

6.2.4. Baada ya Huduma kusitishwa, Mteja atalazimika kuwasilisha agizo jipya kupitia Portal na/au Mobile App, na kufanya malipo kamili ya mpango wa upatikanaji aliouchagua kabla ya Huduma mpya kuanzishwa.

6.3. Kifurushi cha Kila Wiki (Weekly Plan)

6.3.1. Wateja waliokamilisha Mpango wa Upatikanaji wa Siku 30 wanastahili kununua kifurushi cha Mpango wa Kila Wiki. Huduma itaendelea kupatikana kwa muda wa siku saba (7).

6.3.2. Baada ya muda wa mpango kuisha, saa sita usiku (00:00) ya tarehe ya kuisha, Huduma itasimamishwa, na Mteja ataweza kununua upatikanaji mpya kupitia Portal ya Vodacom Fibre ya kulipia kabla na/au Mobile App.

6.3.3. Endapo Mpango mwingine wa Kila Wiki hautanunuliwa upya, Huduma itasitishwa kabisa.

6.3.4. Baada ya Huduma kusitishwa, Mteja atalazimika kununua agizo jipya la Mpango wa Siku 30 kupitia Portal na/au Mobile App, na kufanya malipo kamili ya mpango wa upatikanaji aliouchagua kabla ya Huduma mpya kuanzishwa. Baada ya hapo, Mteja atakuwa na sifa ya kununua Mpango wa Kila Wiki.

6.4. Kifurushi cha Kila Siku (Daily Plan)

6.4.1. Wateja waliokamilisha Mpango wa Upatikanaji wa Siku 30 wanastahili kununua kifurushi cha Mpango wa Kila Siku. Huduma itaendelea kupatikana kwa muda wa saa ishirini na nne (24).

6.4.2. Baada ya muda wa mpango kuisha, Huduma itasimamishwa, na Mteja ataweza kununua upatikanaji mpya kupitia Portal ya Vodacom Fibre (prepaid) na/au Mobile App.

6.4.3. Endapo Mpango mwingine wa Kila Siku hautanunuliwa upya, Huduma itasitishwa kabisa.

6.4.4. Baada ya Huduma kusitishwa, Mteja atalazimika kununua agizo jipya la Mpango wa Siku 30 kupitia Portal na/au Mobile App, na kufanya malipo kamili ya mpango wa upatikanaji aliouchagua kabla ya Huduma mpya kuanzishwa. Baada ya hapo, Mteja atakuwa na sifa ya kununua Mpango wa Kila Siku.

7. Kufuta Huduma

7.1. Kufuta kabla ya Muunganisho (Pre-connection cancellation)

7.1.1. Mteja hatastahili kurejeshewa fedha baada ya Muunganisho kukamilika na kuanza kutumia Mpango wa Huduma (Service plan).

7.1.2. Mteja aliyenunua Huduma na ambaye anasubiri ufungaji katika Eneo kwa zaidi ya saa mia moja na ishirini (120) anaweza, kwa hiari yake pekee, kufuta agizo la Muunganisho kabla ya ufungaji wa Huduma kuanza.

7.1.3. Kufuta Huduma kutafanyika kwa kuwasilisha ombi kupitia Portal na Mobile App.

7.1.4. Endapo kufuta kutaidhinishwa, Agizo la Kazi (Work Order) litafutwa na malipo yoyote yaliyofanywa na Mteja yatarejeshwa kikamilifu.

7.1.5. Chaguo hili la kufuta Huduma halitatumika pale ambapo zaidi ya saa moja (1) imepita tangu Agizo la Kazi (Work Order) lilipoanzishwa, au pale ambapo ufungaji na Vodacom tayari umeanza.

7.2. Kufuta wakati Huduma inaendelea (Mid-service cancellation)

7.2.1. Mteja anaweza kuwasilisha ombi lolote la kufuta au kusitisha Huduma, ili kuwezesha Vodacom kushughulikia kufuta au kusitisha huko, kwa kutofanya malipo yatakayodaiwa katika mzunguko unaofuata wa malipo.

7.2.2. Kusitishwa na kufutwa kwa Mpango wa Kila Mwezi Unaojirudia (Monthly Recurring Plan) kutafanyika katika siku na saa ya kumbukumbu ya mwezi mmoja tangu ununuzi wa mwisho.

8. Ufungaji (Installation)

8.1. Mteja atatoa kwa Vodacom na wakandarasi wake walioidhinishwa ufikiaji salama na wa kuridhisha wa kuingia katika Eneo kwa madhumuni ya ufungaji.

8.2. Upatikanaji wa Eneo/Tovuti (Access to Premises/Site):

8.2.1. Vodacom inaweza kukataa au kuchelewesha ufungaji endapo Mteja atanyima ufikiaji wa Eneo.

8.2.2. Mteja atapokea PIN kupitia SMS na barua pepe kwa madhumuni ya kuthibitisha upatikanaji wa Eneo kwa ajili ya ufungaji wa Huduma na Vodacom.

8.2.3. Kwa madhumuni ya kuratibu ufungaji wa Huduma, Vodacom, wafanyakazi wake walioidhinishwa, wakandarasi, mawakala au mafundi wanaweza kuwasiliana na Mteja kupitia taarifa za mawasiliano alizotoa wakati wa Usajili ili kuthibitisha upatikanaji wa Mteja katika tarehe iliyopangwa kwa ajili ya ufungaji kabla ya fundi au mhandisi kufika katika Eneo/Majengo ya Mteja;

8.2.4. Simu hizo za kuthibitisha ufungaji zinaweza kupigwa kupitia namba maalum za Vodacom zifuatazo: 255790000111, 255790000222, 255790000333, 255790000444 na 255790000555, au namba nyingine yoyote ambayo Vodacom inaweza kumtaarifu Mteja mara kwa mara kupitia Portal, SMS, tovuti ya Vodacom au njia nyingine rasmi ya mawasiliano ya Vodacom.

8.2.5. Mteja anakubali kuwa namba zilizotajwa hapo juu zinatumika kwa madhumuni ya kumpigia Mteja simu za kuthibitisha ufungaji pekee, na si namba za Huduma kwa Wateja, malalamiko, malipo, dharura, kuripoti hitilafu au namba za kupigiwa tena na Mteja.

8.3. Muunganisho wa Huduma unategemea mafanikio ya ufungaji na upimaji unaofanywa na Vodacom na Mteja.

8.4. Muda wa ufungaji uliotajwa ni wa makadirio tu na unaweza kubadilika kulingana na Eneo, hali ya Eneo, vibali vinavyohitajika, na/au mazingira yasiyotabirika.

8.5. Mteja haruhusiwi kuondoa vifaa vyovyote vya CPE au ISP au kifaa chochote kutoka eneo lilipofungwa, kabla au baada ya kuisha kwa Huduma.

8.6. Vodacom haitawajibika kwa:

8.6.1. ucheleweshaji unaotokana na sababu zilizo nje ya udhibiti wake, ikijumuisha lakini bila kuishia kwenye matukio ya Force Majeure; na/au

8.6.2. uharibifu wa mali, isipokuwa pale ambapo uharibifu huo utasababishwa na uzembe mkubwa au makusudi (willful misconduct) wa Vodacom.

8.7. Mteja analifidia (anaiweka salama) Vodacom dhidi ya madai yoyote yanayotokana na marekebisho yasiyoidhinishwa, matumizi mabaya ya vifaa vya CPE au ISP, au kushindwa kupata vibali vinavyohitajika.

8.8. Vodacom inaweza kutoza ada kwa Mteja endapo fundi atapelekwa Eneo pasipo sababu ya msingi, na hivyo kusababisha gharama zisizo za lazima. Ada hiyo inaweza kujumuisha, lakini haitahusisha tu, ziara ambapo fundi anafika kwa wakati uliokubaliwa lakini anakosa kufikia eneo la Mteja.

8.9. Iwapo Mteja atakatishiwa Huduma na/au Huduma haijatumika kwa kipindi kisichopungua siku sitini (60) mfululizo, Mteja anaweza kuunganishwa tena bila kutozwa ada ya kuunganisha upya.

9. Vifaa (Equipment)

9.1. Vifaa vya Eneo ya Mteja (CPE au Customer Premise Equipment) na Vifaa vya Mtoa Huduma ya Intaneti (ISP Equipment)

9.1.1. Uhifadhi na Uwajobikaji - Mteja anawajibika kwa uhifadhi salama na matumizi sahihi ya vifaa vya CPE na ISP vinapokuwa katika Eneo la Mteja.

9.1.2. Endapo Huduma itakuwa haijatumika kwa kipindi kinachoendelea cha siku tisini (90) au zaidi, Vodacom itakuwa na haki ya kukichukua kifaa hicho kutoka katika eneo la Mteja. Mteja atatoa ushirikiano unaofaa na kuruhusu upatikanaji wa kifaa husika kwa ajili ya kukusanywa.

9.2. Wajibu wa Vifaa (Equipment Liability)

9.2.1. Mteja atawajibika kwa uhifadhi salama na matumizi sahihi ya Vifaa wakati vinapokuwa katika Eneo la Mteja, na uwajibikaji huo utajulikana kama Wajibu wa Vifaa (Equipment Liability).

9.2.2. Mteja atabeba Wajibu wa Vifaa kwa upotevu, wizi au uharibifu wowote wa vifaa vya CPE au ISP, isipokuwa pale ambapo upotevu au uharibifu huo utasababishwa na uzembe mkubwa wa Vodacom au mazingira yaliyo nje ya udhibiti wa kawaida wa Mteja.

9.2.3. Vodacom haitawajibika kwa kukatika au kushindikana kwa Huduma kunakotokana na ukiukaji wa Wajibu wa Vifaa kwa upande wa Mteja, ikijumuisha matumizi mabaya, uzembe au marekebisho yasiyoidhinishwa ya vifaa vya CPE au ISP.

10. Vizuizi vya Matumizi ya Huduma (Services Usage Restrictions)

10.1. Tunaweza kusimamisha, kuzuia, kuweka masharti, au kusitisha utoaji wa Huduma, kwa ujumla au kwa sehemu, kwa au bila kukupa taarifa na bila kuwajibika kwa hasara yoyote, ingawa pale inapowezekana tutakujulisha kuwa hatua hiyo imechukuliwa au inaweza kuchukuliwa, katika hali zifuatazo:

10.1.1. iwapo hutazingatia masharti yoyote yanayohusiana na Huduma, ikijumuisha Masharti na Maelezo haya;

10.1.2. endapo kutakuwa na kutolipa au malipo yasiyokamilika;

10.1.3. iwapo utatufahamisha kuwa vifaa vya CPE vimepotea au kuibiwa, au pale ambapo sababu nyingine yoyote inaweza kuathiri mitandao yetu, ikiwemo endapo Mteja atashindwa kutunza au kulinda vifaa vya CPE kwa mujibu wa viwango vya Vodacom, hali inayosababisha uharibifu, matumizi mabaya au kuhatarisha Mtandao;

10.1.4. iwapo utajihusisha na matumizi ya Huduma ya udanganyifu, yasiyo halali au ya unyanyasaji, ikijumuisha shughuli zinazohatarisha uthabiti au usalama wa Mtandao;

10.1.5. iwapo Mteja atatumia Huduma kwa namna inayokiuka sheria za Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.

10.1.6. iwapo Mteja atasababisha au kuruhusu kuingiliwa kwa mifumo ya Mtandao au matumizi ya Huduma ya wateja wengine;

10.1.7. iwapo itahitajika kwa maelekezo ya mamlaka za udhibiti, amri za mahakama au vyombo vingine vya kisheria vyenye mamlaka;

10.1.8. iwapo Mteja atatoa taarifa za uongo, zinazopotosha au zisizokamilika wakati wa Usajili au kuhusiana na Huduma; na/ au

10.1.9. iwapo Mteja atakiuka sera za matumizi ya haki (fair usage policies).

11. Njia za Msaada kwa Wateja (Customer Support Channels)

11.1. Mteja anaweza kuripoti hitilafu au kuwasilisha malalamiko yanayohusiana na Huduma kupitia Portal, laini ya Huduma kwa Wateja (100), mitandao ya kijamii, kituo cha msaada cha WhatsApp au Mobile App. Wawakilishi wetu wa Huduma kwa Wateja watashughulikia kesi zilizoripotiwa kwa mujibu wa taratibu zetu za kawaida za kushughulikia malalamiko, ambazo zinapatikana katika maduka yetu ya rejareja na kwenye tovuti yetu..

11.2. Endapo Mteja hataridhika na kipengele chochote cha Huduma inayotolewa, Mteja anaweza kuwasiliana na Huduma kwa Wateja ili kusaidiwa kwa maelezo zaidi kuhusu utaratibu wa kushughulikia malalamiko. Vodacom itajitahidi kutatua malalamiko ya Mteja kwa haraka iwezekanavyo. Pale ambapo malalamiko yatahitaji uchunguzi wa kina na/au msaada wa kiufundi, Vodacom itamjibu Mteja ndani ya siku kumi (10) za kazi tangu kuthibitisha kupokea malalamiko, na inaweza kumjulisha Mteja muda unaokadiriwa wa kutatua malalamiko hayo. Iwapo malalamiko hayawezi kutatuliwa, Mteja ataarifiwa ipasavyo.

11.3. Viwango vya Msaada na Mfumo wa Kupandisha Kesi (Escalation Matrix):

11.3.1. **Kiwango cha 1** - Uundaji wa tiketi: uthibitisho wa kupokea tiketi utafanyika ndani ya saa mbili (2) tangu kupokewa.

11.3.2. **Kiwango cha 2** - shughulikiaji wa kiufundi/kwa mbali: mrejesho wa kiufundi utafanyika ndani ya saa nne (4) tangu tiketi iundwe.

11.3.3. **Kiwango cha 3** - Fundi wa kufika Eneo (on-site): fundi atatolewa ndani ya saa mbili (2) tangu kesi ipandishwe ngazi.

11.4. Endapo Mteja hataridhika na matokeo ya hatua zilizoainishwa hapo juu, Mteja anaweza, ndani ya kipindi cha siku thelathini (30), kuwasilisha shauri husika kwa Dawati la Huduma kwa Wateja (Customer Service Desk – Dawati la Huduma) chini ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA).

12. Force Majeure

12.1. Vodacom haitawajibika kwa ucheleweshaji au kushindwa kutekeleza wajibu wowote chini ya Masharti haya, pale ambapo ucheleweshaji au kushindwa huko kunasababishwa na tukio la Force Majeure. Tukio la Force Majeure linapotokea, Vodacom itaondolewa katika wajibu wa kutekeleza majukumu yake kwa kipindi ambacho tukio hilo litaendelea.

12.2. Endapo tukio la Force Majeure litaendelea kwa zaidi ya siku thelathini (30), upande wowote unaweza kusitisha Agizo la Kazi (Work Order) kwa kutoa taarifa.

13. Kusitisha Huduma na/au Mabadiliko katika Huduma

13.1. unahifadhi haki ya, kwa kutoa taarifa ya awali na sababu, kubadilisha, kuzuia na/au kusitisha Huduma kwako binafsi au kwa umma kwa ujumla, au kurekebisha Masharti na Maelezo haya, na/au bei za Huduma, wakati wowote. Mabadiliko kama hayo yatachukuliwa kuwa umeyakubali endapo utaendelea kutumia Huduma. Ni wajibu wako, hivyo basi, kupitia Masharti na Maelezo haya mara kwa mara.

13.2. Tunahifadhi haki ya kuchukua hatua zote za kisheria na haki ya usawa (equity) dhidi ya ukiukaji wowote wa Masharti na Maelezo haya, ikijumuisha lakini bila kuishia kwenye haki ya kuzuia ufikiaji kutoka anwani maalum ya intaneti na tovuti, mifumo au huduma nyingine za Vodacom.

13.3. Masharti na Maelezo haya yanaweza kubadilishwa mara kwa mara. Masharti yaliyorekebishwa yatapakiwa kwenye tovuti ya Vodacom na kwenye Portal. Mteja ataarifiwa kuhusu mabadiliko yoyote ya Huduma kabla ya kutekelezwa, kupitia Portal, tovuti ya Vodacom, SMS au njia nyingine za mawasiliano ya umma.

14. Maelezo ya Jumla

14.1. Vodacom haitoi dhamana ya Huduma kutopatikana bila kukatika, wala haitoi dhamana za ubora wa huduma, upatikanaji wa muda wote (uptime) au kiwango cha mtiririko wa data (throughput).

14.2. Hatuna udhibiti juu ya thamani au ubora wa bidhaa, huduma au maudhui yanayotolewa na wahusika wengine kupitia au kwa kutumia Huduma. Kwa sababu hiyo, hatuwajibiki kwa namna yoyote ile, wala hatuidhinishi, bidhaa, huduma au maudhui hayo.

14.3. Huduma zinaweza kutumiwa na Mteja kufikia tovuti na mitandao duniani kote. Hatutawajibika kwa maudhui au huduma za tovuti au mitandao hiyo, na Mteja anakubali kuzingatia maelekezo yanayotolewa na tovuti au mitandao hiyo kuhusiana na matumizi ya huduma zao.

14.4. Endapo Mteja atatumia kifaa cha CPE kuunganishwa na Mtandao au huduma za wahusika wengine, mazingira hayo yanaweza yasiwe salama, na programu zisizohitajika, maudhui au virusi vinaweza kupakuliwa kwenye kifaa cha CPE kwa au bila ufahamu wa Mteja, hali inayoweza kuruhusu ufikiaji usioidhinishwa au kusababisha uharibifu wa kifaa cha CPE na taarifa zilizohifadhiwa humo. Hatutawajibika kwa ufikiaji usioidhinishwa, uharibifu au upotevu wowote wa taarifa kwenye kifaa cha CPE.

14.5. Kwa kukubali Masharti na Maelezo haya, Mteja anakubali kwamba Vodacom itakuwa ikimtumia ujumbe mfupi (SMS) mara kwa mara unaohusiana na taarifa za Mteja na matangazo ya bidhaa na huduma zake. Endapo Mteja hataki kupokea jumbe hizo, anatakiwa kuwasiliana mara moja na Huduma kwa Wateja kupitia namba 100 au kutembelea duka lolote la Vodacom ili kuondolewa katika orodha ya wapokeaji wa jumbe hizo.

14.6. Masharti na Maelezo haya yatasimamiwa na kutafsiriwa kwa mujibu wa sheria za Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.

14.7. Masharti na Maelezo haya ni yanayoweza kutenganishwa (severable), kwa maana kwamba iwapo kifungu chochote kitaamuliwa kuwa kinyume cha sheria au kisichotekelezeka na mahakama yenye mamlaka, kifungu hicho kitachukuliwa kama kimefutwa bila kuathiri vifungu vingine vilivyosalia.

14.8. Kushindwa kwetu kutumia au kutekeleza haki au sharti lolote chini ya Masharti na Maelezo haya hakutachukuliwa kuwa ni kuacha haki hiyo, isipokuwa pale tutakapothibitisha kwa maandishi.

15. Kanusho (Disclaimer)

15.1. Ingawa juhudi zote zimefanywa na Vodacom, washirika wake, wafanyakazi, wasambazaji, mawakala na/au wauzaji wake kuhakikisha Huduma zinatolewa ipasavyo, Vodacom na wahusika hao hawatoi dhamana kwamba Huduma zitapatikana wakati wote au kwamba zitakuwa bila kukatika, bila makosa, sahihi, salama, kamili au zitakidhi mahitaji ya Mteja. Mteja ataarifiwa pale ambapo kutakuwa na Kukatika kwa Huduma kulikopangwa (*scheduled Downtime*) au Mtandao kutopatikana kwa sababu zilizo nje ya udhibiti wetu.

15.2. Vifaa vyote vya CPE na ISP, bidhaa, vifaa saidizi (accessories) na huduma vinafuata dhamana inayotolewa na mtengenezaji wa bidhaa au huduma husika zinazotolewa na Vodacom. Mteja anatakiwa kufuata maelekezo na viwango vya mtengenezaji, na endapo Mteja atabaini hitilafu yoyote dhahiri kwenye bidhaa, vifaa saidizi au huduma, hatapaswa kujaribu kurekebisha hitilafu hiyo mwenyewe. Hitilafu hiyo inapaswa kuripotiwa mara moja kwa Vodacom kama dai la dhamana (warranty claim).

1. Data Protection
2. ETA and Engineer tracking updates
3. Minor registration