



Acest document cuprinde:

SECȚIUNEA A – TERMENII CONTRACTUALI SPECIFICI VANZĂRII DE SERVICII LA DISTANȚA

SECȚIUNEA B – TERMENII CONTRACTUALI SPECIFICI VANZĂRII PRODUSELOR LA DISTANȚA

În funcție de ceea ce ați achiziționat va fi aplicabil:

- (i) prevederile secțiunii A, în măsura în care ați achiziționat servicii de comunicații electronice (inclusiv Pachete Promotionale)
- (ii) prevederile secțiunii B, în măsura în care ați achiziționat produse (în afara unui contract de abonament de voce/date)
- (iii) atât prevederile secțiunii A, cât și prevederile secțiunii B în măsura în care ați achiziționat atât servicii de comunicații electronice (inclusiv Pachete Promotionale), cât și produse (în afara unui contract de abonament de voce/date)

SECȚIUNEA A. TERMENII CONTRACTUALI SPECIFICI VANZĂRII DE SERVICII LA DISTANȚA

1. PREVEDERI GENERALE

Pentru scopul acestor termeni și condiții, „Telekom Romania Mobile” reprezintă societatea comercială Telekom Romania Mobile Communications S.A., cu sediul în Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 și 2, Sector 6, București, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/433/1999, cod de înregistrare fiscală RO11952970, operator de date cu caracter personal în baza Notificării nr. 3076, cont bancar RO04INGB0001000173628915 deschis la Banca ING – Sucursala Kiseleff, capital social subscris și versat 1.593.747.500 Lei, din care capital social versat 1.269.560.000 Lei și 87.500.000 EUR.

Acești termeni sunt aplicabili și produselor achiziționate în cadrul unui Pachet Promotional, așa cum este definit mai jos.

Clientul Serviciilor/Produselor a fost informat că pentru Serviciile/Produsele achiziționate on-line, „Contractul” este format din: Prima Pagină a Contractului, Termenii Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Telekom Romania Mobile („Termeni Generali”), prezenta Termenii Contractuali Specifici Vânzării de Servicii la Distanță („Termeni Specifici”), Anexa Serviciilor Contractate și Anexa conținând Termenii Generali de Utilizare a Serviciilor de Date, precum și orice alte documente în legătură cu relațiile contractuale dintre părți, cum ar fi documentele ce reglementează achiziția și modalitatea de plată a produselor de către client. Termenii folosiți cu majusculă au înțelesul dat în Termenii Generali ai Contractului de Abonament pentru Serviciile Telekom Romania Mobile.

Ne vom referi în continuare la fiecare dintre serviciile care pot fi comandate on-line de către client potrivit acestor Termeni Specifici ca fiind „Serviciile” și la fiecare dintre produsele achiziționate împreună cu Serviciile ca fiind „Produsele”, aceasta fiind definită împreună ca și „Pachet Promotional”.

Serviciile contractate de client la activarea/prelungirea unui Contract de abonament împreună cu achiziția unuia sau mai multor Produse în condiții promotionale reprezintă „Pachetul Promotional”. Pentru scopurile prezentei Termenii Specifici, orice referire la Produs în contextul unui Pachet Promotional va fi interpretată ca o referire la toate Produsele incluse în Pachetul Promotional.

„Clientul” este orice persoană fizică sau juridică care a comandat Serviciile/Produsele potrivit procedurii afișate pe pagina web www.telekom.ro și a cărui comandă a fost acceptată de Telekom Romania Mobile în condițiile Contractului.

2. DATA ÎNCHIEIERII CONTRACTULUI /DATA DE ACTIVARE A SERVICIILOR ȘI LIVRARE A PRODUSELOR (DACĂ ESTE CAZUL)

2.1 Data încheierii Contractului la distanță. Transferul dreptului de proprietate

Data la care se consideră încheiat Contractul la distanță dintre Client și Telekom Romania Mobile reprezintă momentul livrării cu succes a coletului ce conține bunurile aferente comenzii (e.g.: cartele SIM, terminale, accesorii, etc).

Dreptul de proprietate asupra Produsului se transferă de la Telekom Romania Mobile către Client la data livrării Produsului.

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr.319G, Et. 1-2, București, 060044,
RC: J40/433/1999 | CIF: RO11952970 |
CSSV: 1.593.747.500 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 3076



2.2 Data de activare a Serviciilor si livrare a Produselor (daca este cazul)

Serviciile se vor activa in termen de cel mult 5 (cinci) zile lucratoare de la data livrării cu succes a coletului ce contine bunurile aferente comenzii.

Livrările se vor efectua numai pe teritoriul Romaniei si in termen de cel mult 7 zile lucratoare de la momentul finalizării cu succes a comenzii (cu exceptia cazurilor fortuite sau de forta majora cand din motive obiective si independente de vointa Telekom Romania Mobile livrarea in acest termen devine imposibila, respectiv: calamitati naturale, blocaje rutiere, manifestatii, etc.).

In cazul in care Clientul care a efectuat o comanda nu va fi gasit la adresa indicata de cel puțin 2 ori, ori in cazul refuzului Clientului de a primi coletul aferent unei comenzi, Telekom Romania Mobile isi rezerva dreptul de a considera respectiva comanda anulata, fara despagubiri sau obligatii ulterioare in sarcina sa, cu exceptia returnării sumelor achitate anticipat, daca este cazul.

In situatia in care anumite plati s-au efectuat in avans, Telekom Romania Mobile se obliga sa returneze respectivele sume in cel mai scurt timp, fara a depasi un termen de 30 zile de la ultima incercare de livrare sau de la momentul refuzului de a ridica coletul, dupa caz.

In cazurile de anulare a comenzilor din culpa Clientului, costurile aferente returnării sumelor achitate anticipat vor fi suportate de catre acesta.

2.3 Modalitatile de efectuare a platii, modalitatea si costurile de livrare

Plata se poate efectua online la momentul efectuării comenzii sau cu numerar, la momentul livrării. Livrarea se va efectua prin curier. Costurile de livrare sunt cele mentionate pe site la momentul efectuării comenzii si evidentiata in factura primita.

3. DREPTUL DE DENUNTARE UNILATERALA

3.1 Denuntare unilaterala pentru Servicii/Produse.

Clientul are dreptul de a denunta unilateral Contractul, fara plata vreunor penalitati sau despagubiri si fara invocarea vreunui motiv, in termen de 14 zile lucratoare. Termenul de denuntare incepe sa curga de la data incheierii Contractului la distanta (i.e. data livrării cu succes a comenzii).

Clientul va transmite notificarea de denuntare unilaterala la adresa de e-mail comenzi.online@telekom.ro, notificare ce trebuie sa contina cererea explicita de denuntare, datele de identificare ale clientului, numarul comenzii, contul bancar al clientului in care se doreste returnarea sumelor achitate anticipat si sucursala la care este deschis contul.

Denuntarea unilaterala se va efectua in conformitate cu procedura de retur de mai jos.

In cazul in care Clientul a achizitionat un Pachet Promotional, denuntarea produce efecte cu privire la Pachetul Promotional in integralitatea sa.

Denuntarea unilaterala in termenul aratat mai sus are ca efecte urmatoarele:

(i) incetarea furnizării Serviciilor comandate online iar in cazul reinnoirii unui contract existent, anularea prelungirii Perioadei Initiale, Contractul de abonament continuand sa-si produca efectele conform prevederilor contractuale valabile inainte de acceptarea comenzii online;

Nota: in cazul prelungirii, reluarea furnizării Serviciilor de care ati beneficiat anterior activării comenzii online implica in unele cazuri, inlocuirea cartelei SIM, serviciu de care beneficiati, in mod gratuit, prezentandu-va in oricare din magazinele Telekom Romania si completand cererea de inlocuire a cartelei SIM.

(ii) In cazul in care Clientul decide sa denunte contractul si utilizeaza Serviciile inainte sa isi exercite acest drept, acesta va achita contravaloarea Serviciilor de care a beneficiat in perioada dintre data activării Serviciilor si data incetării contractului, precum si costurile directe ale returnării Produselor achizitionate;

(iii) Clientul trebuie sa returneze catre Telekom Romania Mobile Produsul in termen de maxim 7 zile lucratoare de la data transmiterii denuntării unilaterale, conform procedurii de retur descrisa in prezentul document.

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr.319G, Et. 1-2, București, 060044,

RC: J40/433/1999 | CIF: RO11952970 |

CSSV: 1.593.747.500 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 3076



3.2 Costuri aferente denuntării unilaterale

Dupa compensarea cu sumele datorate de catre Client catre Telekom Romania Mobile, sumele platite anticipat de catre Clienti si datorate de catre Telekom Romania Mobile vor fi returnate dupa emiterea facturii de stornare fara a depasi un termen de 30 zile de la momentul denuntarii, iar costurile aferente returnarii acestor sume vor fi in sarcina Telekom Romania Mobile.

3.3 Procedura de retur in cazul denuntării unilaterale

Clientul trebuie sa returneze catre Telekom Romania Mobile Produsul achizitionat impreuna cu Serviciile in termen de maxim 7 zile lucratoare de la data transmiterii in scris a denuntarii unilaterale.

La momentul returnarii Produselor, in scopul identificarii clientului care le returneaza, Clientul va completa si va transmite catre Telekom Romania Mobile in mod obligatoriu formularul de retur primit in pachetul sau la momentul livrării. Returnarea Produselor se va face la adresa indicata in formularul de retur, in ambalajul original, cu toate accesoriile/documentele aferente, fara nicio deteriorare, in conditiile in care au fost livrate mai putin uzura rezultata din utilizarea conforma cu instructiunile de utilizare, in caz contrar Clientul fiind dator a achita contravaloarea integrala a acestor Produse.

Sub conditia returnarii Produselor in termenul de 7 zile lucratoare mai sus mentionat, si in starea in care au fost livrate Clientului, mai putin uzura rezultata din utilizarea conforma, Telekom Romania Mobile Communications S.A. va emite o factura de stornare si va rambursa Clientului platile deja efectuate cu privire la achizitionarea Produsului si/sau a Serviciului. Restituirea sumelor se va efectua in maxim 30 (treizeci de zile) de la data la care Telekom Romania Mobile a primit notificarea scrisa de denuntare unilaterala a clientului. Sumele vor fi rambursate de catre Telekom Romania Mobile Clientului in contul bancar indicat de catre acesta, cu exceptia cazului in care Clientul a efectuat plata prin intermediul cardului bancar, situatie in care banii vor fi returnati automat in contul aferent cardului bancar respectiv. Taxele de curierat aferente returnarii Produsului conform acestei clauze sunt suportate de catre Client.

Starea Produselor returnate se va consemna pe formularul de retur care insoteste Produsul respectiv (sau, in lipsa acestuia, printr-un document separat) de catre Telekom Romania Mobile.

In situatia in care Produsele nu sunt returnate in termenul de 7 zile lucratoare mentionat mai sus si/sau nu sunt returnate in starea in care au fost livrate Clientului, mai putin uzura rezultata din utilizarea conforma cu instructiunile de utilizare a Produsului, clientul are obligatia de a plati integral valoarea acestuia. In acest Telekom Romania Mobile va transmite Clientului o instiintare de plata si, daca, daca este cazul va restitui Produsul acestuia, impreuna cu formularul de retur cu constatările Telekom Romania Mobile. Clientul are obligatia de a achita integral factura in termen de 30 de zile de la data transmiterii acesteia.

Pentru mai multe detalii privind procedura de retur se poate apela Serviciul Relatii Clienti Telekom Romania Mobile la numerele de mai jos din sectiunea Informatii sau la numarul 021 9890 (apel taxabil cu tarif normal din toate retele nationale).

4. INFORMATII

Orice informatii, inclusiv cele legate de oferta comerciala sunt disponibile pe site-ul www.telekom.ro, prin telefon, apeland numerele: 021 9890 (apel taxabil cu tarif normal din toate retele nationale) / 1234 / 0766 12 1234 / 021 404 1234 (apel gratuit din reseaua Telekom Romania Mobile, tarif normal pentru apelarea din toate retele nationale).

Reclamatii privind vanzarea la distanta se pot transmite prin intermediul Serviciului de Relatii cu Clientii al Telekom Romania Mobile, telefonic, la numarul de fax: 021 413 75 30 sau prin posta la sediul Telekom Romania Mobile Communications S.A. indicat in Contract. Procedura de solutionare este descrisa in sectiunea "Reclamatii si Litigii" din Termenii Generali.

5. GARANTIA PRODUSELOR / SERVICE POST-VANZARE

Produsele cumparate online beneficiaza de garantia practicata de furnizorul fiecarei marci in parte, cu respectarea prevederilor legale in vigoare. Astfel, fiecare Produs va fi insotit de factura, certificatul de garantie al producatorului, care asigura direct sau prin reprezentantii sai service pentru produsul respectiv. La momentul livrării, toate documentele relevante aferente garantiei si serviciului post-vanzare, vor intra in posesia Clientului.

Pentru a beneficia de garantie Clientul va trebui sa pastreze si sa prezinte in original documentele aferente, respectiv certificatul de garantie si factura.

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr.319G, Et. 1-2, București, 060044,
RC: J40/433/1999 | CIF: RO11952970 |
CSSV: 1.593.747.500 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 3076



6. ALTE PREVEDERI

În caz de discrepante între documente ce alcatuiesc Contractul, următoarea ordine de prevalare se va aplica (i) Termeni Contractuali Specifici Vânzării de Servicii la Distanță; (ii) Anexa Servicii Contractate; (iii) Anexa conținând Termenii Generali de Utilizare a Serviciilor de Date; (iv) Termenii Generali; (v) Prima Pagina a Contractului; (vi) Contract vânzare produs.

SECȚIUNEA B. TERMENII CONTRACTUALI SPECIFICI VÂNZĂRII PRODUSELOR LA DISTANȚA

1. PREVEDERI GENERALE

Pentru scopul acestor termeni și condiții „Telekom Romania Mobile” reprezintă societatea comercială Telekom Romania Mobile Communications S.A., cu sediul în Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 și 2, Sector 6, București, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/433/1999, cod de înregistrare fiscală RO11952970, operator de date cu caracter personal în baza Notificării nr. 3076, cont bancar RO04INGB0001000173628915 deschis la Banca ING – Sucursala Kiseleff, capital social subscris și versat 1.593.747.500 Lei, din care capital social versat 1.269.560.000 Lei și 87.500.000 EUR. Telekom Romania Mobile vinde către client și clientul achiziționează de la Telekom Romania Mobile produsul comandat online („Produs”) la prețul indicat în factura de achiziție aferentă.

Dreptul de proprietate asupra Produsului se transferă de la Telekom Romania Mobile către client la data livrării Produsului, sub condiția achitării integrale a prețului acestora până la momentul livrării inclusiv.

2.2. DATA ÎNCHEIERII CONTRACTULUI /DATA DE LIVRARE A PRODUSELOR

2.1 Data încheierii Contractului la distanță. Transferul dreptului de proprietate

Data la care se consideră încheiat Contractul la distanță dintre client și Telekom Romania Mobile reprezintă momentul livrării cu succes a Produselor.

Dreptul de proprietate asupra Produsului se transferă de la Telekom Romania Mobile către Client la data livrării Produsului.

2.2 Data de livrare a Produselor

Livrările se vor efectua numai pe teritoriul României și în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la momentul finalizării cu succes a comenzii (cu excepția cazurilor fortuite sau de forță majoră când din motive obiective și independente de voința Telekom Romania Mobile livrarea în acest termen devine imposibilă, respectiv: calamități naturale, blocaje rutiere, manifestații, etc.).

În cazul în care clientul care a efectuat o comandă nu va fi găsit la adresa indicată de cel puțin 2 ori, ori în cazul refuzului clientului de a primi coletul aferent unei comenzi, Telekom Romania Mobile își rezervă dreptul de a considera respectiva comandă anulată, fără despăgubiri sau obligații ulterioare în sarcina sa, cu excepția returnării sumelor achitate anticipat, dacă este cazul.

În situația în care anumite plăți s-au efectuat în avans, Telekom Romania Mobile se obligă să returneze respectivele sume în cel mai scurt timp, fără a depăși un termen de 30 zile de la ultima încercare de livrare sau de la momentul refuzului de a ridica coletul, după caz.

În cazurile de anulare a comenzilor din culpa clientului, costurile aferente returnării sumelor achitate anticipat vor fi suportate de către acesta.

2.3 Modalitățile de efectuare a plății, modalitatea și costurile de livrare

Plata se poate efectua online la momentul efectuării comenzii sau cu numerar, la momentul livrării. Livrarea se va efectua prin curier.

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr.319G, Et. 1-2, București, 060044,
RC: J40/433/1999 | CIF: RO11952970 |
CSSV: 1.593.747.500 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 3076



3. DREPTUL DE DENUNTARE UNILATERALA AL CLIENTULUI

3.1 Clientul are dreptul sa notifice in scris Telekom Romania Mobile ca renunta la cumparare, fara penalitati si fara invocarea unui motiv, in termen de 14 zile lucratoare de la primirea Produsului.

Denuntarea unilaterala se va efectua in conformitate cu procedura de retur de mai jos.

Clientul va transmite notificarea de denuntare unilaterala la adresa de e-mail comenzi.online@telekom.ro, notificare ce trebuie sa contina cererea explicita de denuntare, datele de identificare ale clientului, numarul comenzii, contul bancar al clientului in care se doreste returnarea sumelor achitate anticipat si sucursala la care este deschis contul.

In cazul in care clientul a achizitionat mai multe produse acesta are dreptul de a denunta partial contractul.

3.2 Costuri aferente denuntarii unilaterale

In cazul in care clientul decide sa denunte contractul, acesta va achita costurile directe ale returnarii Produselor.

Sumele platite anticipat de catre Client si datorate de catre Telekom Romania Mobile vor fi returnate dupa emiterea facturii de stornare fara a depasi un termen de 30 zile de la momentul denuntarii, iar costurile aferente returnarii acestor sume vor fi in sarcina Telekom Romania Mobile.

3.3 Procedura de retur in cazul denuntarii unilaterale

Clientul trebuie sa returneze catre Telekom Romania Mobile Produsul in termen de maxim 7 zile lucratoare de la data comunicarii in scris a denuntarii unilaterale.

La momentul returnarii produselor, in vederea identificarii clientului care a transmis denuntarea unilaterala, acesta va completa si va transmite in mod obligatoriu formularul de retur primit in pachetul sau la momentul livrării.

Returnarea Produselor se va face la adresa indicata in formularul de retur, in ambalajul original, cu toate accesoriile aferente, fara nicio deteriorare, in conditiile in care au fost livrate mai putin uzura rezultata din utilizarea conforma, in caz contrar, clientul fiind dator a achita contravaloarea integrala a acestor Produse.

Sub conditia returnarii Produselor in termenul de 7 zile lucratoare mai sus mentionat si in starea in care au fost livrate clientului, mai putin uzura rezultata din utilizarea conforma cu instructiunile de utilizare, Telekom Romania Mobile Communications S.A. va emite o factura de stornare si va rambursa clientului platile deja efectuate cu privire la achizitionarea Produsului. Restituirea sumelor se va efectua in maxim 30 (treizeci de zile) de la data la care Telekom Romania Mobile a primit notificarea de denuntare unilaterala a clientului. Sumele vor fi rambursate de catre Telekom Romania Mobile clientului in contul bancar indicat de catre client, cu exceptia cazului in care clientul a efectuat plata prin intermediul cardului bancar, situatie in care banii vor fi returnati automat in contul aferent cardului bancar respectiv. Taxele de curierat aferente returnarii Produsului conform acestei clauze sunt suportate de catre Client. Starea Produselor returnate se va consemna pe formularul de retur care insoteste Produsul respectiv (sau, in lipsa acestuia, printr-un document separat) de catre Telekom Romania Mobile.

In situatia in care Produsele nu sunt returnate in termenul de 7 zile lucratoare mentionat mai sus si/sau nu sunt returnate in starea in care au fost livrate clientului, mai putin uzura rezultata din utilizarea conforma cu instructiunile de utilizare a Produsului, clientul are obligatia de a plati integral valoarea acestuia. In acest scop Telekom Romania Mobile va transmite Clientului o instiintare de plata si, daca este cazul va restitui Produsul acestuia, impreuna cu formularul de retur cu constatările Telekom Romania Mobile. Clientul are obligatia de a achita integral factura in termen de 30 de zile de la data transmiterii.

Pentru mai multe detalii privind procesul de returnare se poate apela Serviciul Relatii Clienti Telekom Romania Mobile la numerele din sectiunea MODALITATI DE CONTACTARE din acest document sau la numarul 021 9890 (apel taxabil cu tarif normal din alte retele nationale).

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr.319G, Et. 1-2, București, 060044,

RC: J40/433/1999 | CIF: RO11952970 |

CSSV: 1.593.747.500 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 3076



4. PROCEDURA DE RECLAMATII

Reclamațiile privind vânzarea la distanță se pot transmite prin intermediul Serviciului de Relații cu Clienții al Telekom Romania Mobile, telefonic la numerele din secțiunea MODALITĂȚI DE CONTACTARE din acest document, prin fax, la numărul: 021 413 75 30 sau prin poșta la sediul Telekom Romania Mobile Communications S.A. indicat mai sus.

Pentru orice reclamație Clientul se va adresa Telekom Romania Mobile în termen de maxim de 15 zile de la data apariției motivului pentru care se înaintează reclamația. În vederea protejării intereselor clientului și ale Telekom Romania Mobile, clientul este de acord ca operatorul Telekom Romania Mobile să înregistreze orice convorbire telefonică între client și Serviciul de Relații cu Clienții al Telekom Romania Mobile, aceste înregistrări fiind agreeate de către părți ca mijloace de probă ale relațiilor dintre părți și putând fi astfel utilizate, dacă este cazul, în fața instanțelor competente/terte părți pentru dovedirea raporturilor juridice născute între Telekom Romania Mobile și client ca urmare a respectivelor convorbiri telefonice.

5. GARANTIA PRODUSELOR / SERVICE POST-VANZARE

Produsele cumparate on-line beneficiază de garanția practică de furnizorul fiecărei mărci în parte, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Astfel, fiecare Produs va fi însoțit de factura, certificatul de garanție al producătorului, care asigură direct sau prin reprezentanții săi service pentru produsul respectiv. La momentul livrării, toate documentele relevante aferente garanției și serviciului post-vanzare, vor intra în posesia clientului.

Pentru a beneficia de garanție clientul va trebui să păstreze și să prezinte în original documentele aferente, respectiv certificatul de garanție și factura.

6. LEGEA APLICABILĂ ȘI SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

Vânzarea la distanță va fi guvernată și interpretată în conformitate cu legile din România.

Părțile vor încerca mai întâi să soluționeze pe cale amiabilă orice dispută sau pretenție care decurge din sau în legătură directă sau indirectă cu prezentul Contract de vânzare sau cu orice încălcare a acestuia. Orice astfel de dispută sau pretenție care nu poate fi soluționată pe cale amiabilă va fi supusă spre soluționare de instanțele competente.

7. MODALITĂȚI DE CONTACTARE:

- la sediul Telekom Romania Mobile Communications S.A. indicat mai sus, prin telefon, apelând numerele: 021 9890 (apel taxabil cu tarif normal din toate rețele naționale) / 1234 / 0766 12 1234 / 021 404 1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania Mobile, tarif normal pentru apelarea din alte rețele naționale), prin fax la numărul: 021 413 75 30, prin e-mail: comenzi.online@telekom.ro