

**TERMENII SPECIFICI VANZARII DE SERVICII SI/SAU PRODUSE LA DISTANTA ("TS")  
aferti Contractului nr. xxxxxx din DD/LL/AAAA**

Acest document vi se adreseaza in masura in care ati achizitionat de la Telekom Romania Mobile Communications S.A. "TKRM" TKRM prin mijloace de comunicare la distanta **servicii de comunicatii electronice** sau **servicii de comunicatii electronice impreuna cu produse ("Pachet Promotional")** sau **produse** (in afara unui contract de abonament de voce/date). Ne vom referi in continuare la fiecare dintre serviciile achizitionate potrivit acestor TS ca fiind „**Serviciile**” si la fiecare dintre produsele achizitionate ca fiind „**Produsele**”. Serviciile contractate la activarea/prelungirea/modificarea unui Contract de abonament impreuna cu achizitia unuia sau mai multor Produse in conditii promotionale reprezinta „**Pachetul Promotional**”. Pentru scopurile prezentilor TS, orice referire la Produs in contextul unui Pachet Promotional va fi interpretata ca o referire la toate Produsele incluse in Pachetul Promotional. Contractul de vanzare a Produsului dintr-un Pachet Promotional este un contract accesoriu contractului de prestari servicii si va urma soarta contractului de servicii.

**1. Data incheierii Contractului la distanta. Transferul dreptului de proprietate**

Contractul la distanta se considera incheiat de la data confirmarii, pe un suport durabil (e-mail sau tiparit) de catre TKRM a acceptarii comenzii Dvs, transmisa cel tarziu la momentul livrarii Produselor sau inainte de inceperea prestarii Serviciilor.

In cazul in care Oferta telefonica nu este urmata de consimtamantul Dvs. (exprimat pe suport durabil) sau consimtamantul nu este receptionat din orice motive neimputabile TKRM, Oferta se considera anulata de plin drept, fara nicio interventie din partea instantei, fara preaviz, sau alte formalitati prealabile, iar TKRM nu va avea nicio obligatie decurgand aceasta. In situatia in care consimtamantul a fost transmisa insa TKRM nu il primeste in termenul de valabilitate al Ofertei, in functie de circumstantele concrete (e.g. data primirii confirmarii, disponibilitatea serviciilor), TKRM isi rezerva dreptul: (i) fie de a considera Oferta anulata de plin drept, fara despagubiri sau obligatii ulterioare in sarcina sa, cu exceptia returnarii sumelor achitate anticipat, daca este cazul; (ii) fie de a da curs Ofertei, cu toate drepturile si obligatiile aferente pentru cele doua parti.

In cazul achizitionarii Produselor, dreptul de proprietate si riscurile aferente Produsului se transfera de la TKRM catre Dvs. la data livrarii.

**2. Data de activare a Serviciilor/ livrare a Produselor**

Cu exceptia cazului in care ati solicitat expres furnizarea Serviciilor inainte, conform Ofertei, Serviciile se vor activa dupa expirarea termenului de 14 zile de retragere, termen care se calculeaza conform sectiunii 4 de mai jos.

Livrările se vor efectua numai pe teritoriul Romaniei si in termen de cel mult 30 de zile de la data incheierii Contractului la distanta (cu exceptia cazurilor fortuite sau de forta majora cand din motive obiective si independente de vointa TKRM livrarea in acest termen devine imposibila). In cazul in care nu veti fi gasit la adresa indicata de cel putin 2 ori, ori in cazul refuzului de a primi /ridica coletul aferent, TKRM va considera contractul cu privire la Produse reziliat de plin drept, fara despagubiri sau obligatii ulterioare in sarcina sa, cu exceptia returnarii sumelor achitate anticipat, daca este cazul. Livrarea SIM-ului, daca este cazul, se va face in aceleasi conditii ca si livrarea Produselor.

In cazul achizitionarii de continut digital, va rugam sa aveti in vedere cerintele specifice de functionare si interoperabilitate ale acestuia cu componente hardware si software, asa cum sunt precizate in termenii specifici de accesare si utilizare a respectivului continut digital.

**3. Modalitatile de efectuare a platii, modalitatea si costurile de livrare**

Modalitatea de plata va fi intotdeauna mentionata la momentul convorbirii telefonice sau inainte de finalizarea comenzii on-line. Astfel, plata se va putea efectua cu numerar, cel mai tarziu la momentul livrarii.. In cazul vanzarilor la distanta online, plata se poate efectua si pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) cu card VISA/Mastercard/Maestro. In cazul Produselor, Dvs. achizitionati de la TKRM Produsul/Produsele la pretul indicat la momentul convorbirii telefonice/ pe pagina web la momentul efectuării comenzii precum si in factura de achizitie aferenta. Livrarea Produselor se va efectua prin curier/posta. Documentele care alcatuiesc Contractul va vor fi transmise prin curier, posta sau pe alt suport durabil (de ex. prin e- mail). La livrare este necesara semnarea Contractului (daca este transmis impreuna cu Produsele) precum si semnatura de primire si verificare a continutului pachetului in prezenta curierului /lucratorului postal. Orice reclamatie ulterioara in legatura cu lipsa unor elemente din pachetul primit nu este acceptata. Costurile de livrare si transport (inclusiv taxe postale, daca este cazul) vor fi suportate de TKRM.

**Garantii:** In scopul garantarii platii obligatiilor contractuale, TKRM isi rezerva dreptul de a solicita, ca si conditie prealabila de incheiere a Contractului sau pe parcursul executarii Contractului, constituirea unei garantii si/sau plata unei sume in avans, sub forma unei sume de bani, pe care o veti plati, in functie de caz, fie dupa comanda telefonica/ on-line, cel tarziu la momentul livrării Produselor. In caz de neplata, Oferta va putea fi reziliata de catre TKRM, fara nicio interventie din partea instantei, fara preaviz, sau alte formalitati prealabile,

iar TKRM nu va avea nicio obligatie decurgand din prezenta Oferta fata de Dvs.

#### **4. Drept de retragere pentru Servicii/Produse. Consecintele retragerii**

Aveti dreptul de a va retrage din Contract, fara invocarea vreunui motiv si fara plata vreunei despagubiri pentru incetare inainte de expirarea Perioadei Minime, in termenul de retragere de 14 zile calendaristice. Daca ultima zi a termenului se implineste intr-o zi nelucratoare sau de sarbatoare legala, termenul se prelungeste pana la sfarsitul urmatoarei zile lucratoare. Pentru a va retrage din Contract este suficient sa transmiteti cererea de retragere in termenul de retragere. Termenul de retragere incepe sa curga din ziua imediat urmatoare:(i) datei incheierii Contractului la distanta, in cazul achizitionarii exclusiv de Servicii, sau (ii) datei livrarii Produselor, in cazul Produselor achizitionate singure sau in cadrul unui Pachet Promotional (daca printr-o singura comanda ati achizitionat mai multe Produse, se va avea in vedere data livrarii ultimului Produs). Prin livrare se intelege intrarea Dvs. sau a unui tert, altul decat transportatorul, indicat de dumneavoastra, in posesia fizica a Produselor.

Cererea de retragere se va face, in scris, prin completarea si transmiterea, prin posta, curier, sau email la adresa online\_sales\_BO@telekom.ro a Formularului de retragere anexat prezentului document catre adresa mentionata pe Formularul de retragere sau a oricarui alt tip de declaratie scrisa neechivoca care sa contina toate detaliile relevante pentru identificarea Dvs. si a Ofertei. De asemenea, puteti descarca Formularul de retragere si de pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Se va considera ca fiind cerere de retragere cu privire la Servicii depunerea de catre Dvs. la un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice mobile, in cadrul termenului de retragere de 14 zile, a unei cereri de portare din reseaua TKRM. La momentul retragerii din Contract si al returnarii Produselor, in scopul identificarii Dvs., veti completa si veti transmite in scris catre TKRM in mod obligatoriu cel putin informatiile inserate in formularul de retragere/formularul de retur. In cazul in care ati achizitionat un Pachet Promotional, retragerea produce efecte cu privire la Pachetul Promotional in integralitatea sa (Servicii si Produse). Exercitarea dreptului de retragere in termen are ca efect incetarea Contractului la distanta, de la data receptionarii de catre TKRM a formularului/cererii de retragere, cu urmatoarele consecinte:

**(i)** Incetarea furnizarii Serviciilor iar in cazul reinnoirii unui contract existent, anularea prelungirii Perioadei Minime, Contractul continuand sa-si produca efectele conform prevederilor contractuale valabile inainte de acceptarea Ofertei; (**Nota:** in cazul prelungirii, reluarea furnizarii Serviciilor de care ati beneficiat anterior activarii comenzii 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 ati solicitat furnizarea Serviciilor inainte de expirarea termenului de retragere veti achita contravaloarea Serviciilor de care ati beneficiat in perioada dintre activare si data incetarii Contractului si a oricaror servicii suplimentare utilizate in timpul aceasta perioada;

**(iii)** In cazul in care, anterior acceptarii Ofertei, ati beneficiat de serviciile de cartela preplatita veti reveni automat la cartela preplatita Telekom in urmatoarele conditii: (a) reactivarea serviciilor preplatite se va realiza odata cu dezactivarea Serviciilor ce au facut obiectul retragerii; (b) contului cartelei Dvs. i se va aloca creditul anterior iar beneficiile si promotiile anterioare se vor pierde; (c) contului cartelei nu i se vor putea aloca vechimea initiala si nici nu va fi personalizat cu datele Dvs.;

**(iv)** Trebuie sa returnati catre TKRM Produsul achizitionat care face obiectul retragerii impreuna cu cererea de retragere sau in termen de maxim 14 zile calendaristice de la data transmiterii cererii de retragere, conform procedurii de retur. In cazul in care prin acelasi contract ati achizitionat mai multe Produse dreptul de retragere se va exercita si va produce efecte cu privire la toate Produsele achizitionate;

**(v)** Ca urmare a exercitarii dreptului de retragere va trebui sa suportati costul direct al returnarii Produselor, costul care depinde de serviciului de curierat ales de catre Dvs. Atentie: prin natura lor Produsele care fac obiectul Contractului nu pot fi returnate prin posta! Costul aproximativ este estimat la maximum 150 lei. Sunteti raspunzator pentru deteriorarile sau diminuearile valorii Produselor si in situatiile in care acestea au avut loc cu ocazia returnarii catre TKRM;

**(vi)** Sumele platite de catre Dvs. conform Contractului va vor fi returnate in maxim 14 zile de la momentul primirii de catre TKRM a cererii de retragere, iar costurile aferente returnarii acestor sume vor fi suportate de catre TKRM. Putem amana rambursarea acestor sume pana la data la care primim inapoi Produsele sau pana la momentul la care ne-ati furnizat dovada ca ati trimis inapoi Produsele, fiind valabila data cea mai apropiata, sub conditia sa va incadrati in termenul maxim de 14 zile pentru returnarea acestora. TKRM va putea retine din sumele achitate de catre Dvs. contravaloarea sumelor datorate de catre Dvs. catre TKRM.

#### **5. Procedura de retur si rambursare a sumelor in cazul retragerii**

Trebuie sa returnati catre TKRM Produsul/Produselor achizitionat(e) in starea in care v-a(u) fost predat(e). Sunteti raspunzator pentru orice diminuare a valorii Produselor cauzata de manipulari altele decat cele necesare pentru determinarea naturii, calitatilor si functionarii Produselor, survenite pe durata Contractului sau in timpul transportului de retur catre TKRM. Returnarea Produselor se va face, cu toate accesoriile/documentele aferente, inclusiv factura in copie si certificatul de garantie al Produsului (elor) (original).

Pentru returnarea Produselor puteti folosi Formularul de retragere sau formularul de retur disponibil pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). **Adresa de**

**retur:** *Equest Logistic Parc, Autostrada Bucuresti - Pitesti, Km 13, iesirea Ciorogarla, jud. Ilfov, modul E1 C1, Depozit Central.* Programul de lucru al depozitului este: de luni pana vineri intre orele 07.30 si 15.00. In situatia in care va sunt solicitate de catre firma de curierat, va rugam sa folositi urmatoarele informatii: *Persoana de contact: Depozit Telekom Romania Mobile Communications S.A., Numar de telefon: 021 9890 (apel taxabil cu tarif normal din toate retele nationale).* **Atentie:** NU se face retur de Produse in magazinele Telekom Romania.

Nu se vor putea returna Produse in situatiile in care starea Produselor este deteriorata ca urmare a nerespectarii de catre Dvs a instructiunilor de utilizare prevazute in documentele ce insotesc Produsele (de ex. au intervenit defecte de orice fel ca urmare a instalarii sau folosirii unor programe (software) care nu au fost livrate de catre producator; s-au facut interventii neautorizate inclusiv reparatii executate de persoane sau firme neautorizate de producator, exista neconcordanță între seriile telefonului înscrisa în certificatul de garanție, cel înscris pe telefon și cel din programul (software) al telefonului). In cazul Produselor din categoria electronice si IT&C (ex: laptop, tableta) care au fost parolate de catre Dvs., este necesar sa eliminati parola si orice informatii sau continut introduse de Dvs. in acestea, inainte de a fi returnate. TKRM nu este raspunzatoare pentru pastrarea sau recuperarea acestor informatii/continut si are dreptul sa elimine parola si le stearga definitiv. Starea Produselor returnate se va consemna pe Formularul de retragere care insoteste Produsul respectiv (sau, in lipsa acestuia, printr-un document separat) de catre TKRM. In cazul in care exista o diminuare a valorii Produselor cauzata de manipulari altele decat cele necesare pentru determinarea naturii, calitatilor si functionarii Produselor, in timpul perioadei de retragere sau in timpul transportului de retur catre TKRM, veti plati catre TKRM costuri rezonabile, egale cu diminuarea valorii Produselor si care nu pot depasi contravaloarea Produselor returnate. In situatia in care nu returnati Produsul in termenul de 14 zile calendaristice mentionat mai sus, TKRM isi rezerva dreptul de a decide daca accepta sau nu returul. In cazul deciziei de respingere a returului, Dvs. aveti obligatia de a plati integral contravaloarea a Produsului si veti suporta si costurile de returnare aferente. In situatiile prezentate mai sus, in scopul achitarii sumelor datorate, TKRM va va transmite factura fiscala/instituire de plata. Aveti obligatia de a achita integral factura in termen de 30 de zile de la data primirii acesteia.

Sumele vor fi rambursate de catre TKRM in contul bancar indicat de catre Dvs. in cadrul cererii de retragere, cu exceptia cazului in care ati efectuat plata prin intermediul cardului bancar, situatie in care banii va vor fi returnati automat in contul aferent cardului bancar respectiv. Costurile de rambursare sunt suportate de TKRM.

#### **6. Garantia Produselor/Service post-vanzare**

Produsele 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 si instructiunile de utilizare furnizate de producator. La momentul livrării, toate documentele relevante aferente garanției și service-ului post-vanzare, vor intra in posesia fizica a Dvs. a unui tert, altul decat transportatorul, indicat de Dvs. Pentru a beneficia de garantie si service postvanzare trebuie sa pastrati si sa prezentati in original documentele aferente, respectiv certificatul de garantie si factura.