

## TERMENII CONTRACTUALI SPECIFICI FURNIZARII PACHETULUI DE SERVICII SI/SAU A ECHIPAMENTELOR LA DISTANTA SAU IN AFARA SPATIILOR COMERCIALE ("TS")

Acest document vi se adreseaza in masura in care ati achizitionat de la Telekom Romania Communications S.A. ("TKR") prin mijloace de comunicare la distanta sau in afara spatiilor comerciale **„Servicii/Pachet de Servicii si/sau Servicii Suplimentare/Pachete Suplimentare fie impreuna cu, fie separat de Echipamente TKR**. Ne vom referi in continuare la fiecare dintre serviciile achizitionate potrivit acestor TS ca fiind „Serviciul/Serviciile” si la fiecare dintre echipamentele achizitionate ca fiind „Echipamentul/Echipamentele TKR”.

### 1. Data incheierii Contractului.

Contractul incheiat prin mijloace de comunicare la distanta se considera incheiat de la data confirmarii, pe un suport durabil, de catre TKR a acceptarii comenzii Dvs, transmisa cel tarziu la momentul livrării Echipamentelor sau inainte de inceperea prestarii Serviciilor. In cazul Ofertei telefonice daca TKR nu primeste consimtamantul Dvs. (exprimat pe suport durabil, cum ar fi prin semnarea pe suport hartie sau electronica a Ofertei sau transmis prin corespondenta electronica) sau consimtamantul nu este receptionat din orice motive neimputabile de TKR, in termenul de valabilitate al Ofertei, in functie de circumstantele concrete (e.g. data primirii confirmarii, disponibilitatea serviciilor), TKR 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. Contractul incheiat in afara spatiilor comerciale se considera incheiat la data semnarii lui de catre ambele parti contractante, Dvs si TKR. Riscurile aferente Echipamentelor se transfera de la TKR catre Dvs. la data livrării.

### 2. Data de activare a Serviciilor si livrare a Echipamentelor (daca este cazul)

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. Livrarile se vor efectua numai pe teritoriul Romaniei si in termen de cel mult 30 de zile de la data incheierii Contractului (cu exceptia cazurilor fortuite sau de forta majora cand din motive obiective si independente de vointa TKR 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, TKR va considera contractul cu privire la Echipamente reziliat de plin drept, fara despagubiri sau obligatii ulterioare in sarcina sa, cu exceptia returnarii sumelor achitate anticipat, daca este cazul. 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. Livrarea Produselor se va efectua prin curier/posta. In cazul Contractului incheiat prin mijloace de comunicare la distanta, documentele care alcatuiesc Contractul va vor fi transmise prin curier, posta sau pe alt suport durabil (de ex. prin e-mail). La livrare este necesar, prezentarea actului de identitate semnarea Contractului (daca este transmis impreuna cu Echipamentele) 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. In cazul persoanelor imputernicite, este necesara predarea imputernicirii notariale in original curierului / lucratorului postal si semnatura cu numele in clar Costurile de livrare si transport (inclusiv taxele postale, daca este cazul) vor fi suportate de TKR.

**Garantii:** In scopul garantarii platii obligatiilor contractuale, TKR 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 TKR, fara nicio interventie din partea instantei, fara preaviz, sau alte formalitati prelabile, iar TKR nu va avea nicio obligatie decurgand din prezenta Oferta fata de Dvs.

### 4. Drept de retragere pentru Servicii/Echipamente. 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, in cazul achizitionarii exclusiv de Servicii, sau (ii) datei livrării Echipamentelor, in cazul Echipamentelor cu un Pachet de Servicii/Servicii Suplimentare/Pachet Suplimentar (daca printr-o singura comanda ati achizitionat mai multe Echipamente, se va avea in vedere data livrării ultimului Echipament). Prin livrare se intelege intrarea Dvs. sau a unui tert, altul decat transportatorul, indicat de dumneavoastra, in posesia fizica a Echipamentului.

Cererea de retragere se va face, in scris, prin completarea si transmiterea, prin posta, curier, sau email la adresa [online\\_sales\\_BO@telekom.ro](mailto: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 fixe, in cadrul termenului de retragere de 14 zile, a unei cereri de portare din reseaua TKR. La momentul retragerii din Contract si al returnarii Echipamentelor, in scopul identificarii Dvs., veti completa si veti transmite in scris catre TKR in mod obligatoriu cel putin informatiile inserate in formularul de retragere/formularul de retur.

Exercitarea dreptului de retragere in termen are ca efect incetarea Contractului, de la data receptionarii de catre TKR a formularului/cererii de retragere, cu urmatoarele consecinte:

(i) Incetarea furnizării Serviciilor iar în cazul reînnoirii unui contract existent, anularea prelungirii Perioadei Minime, Contractul continuând să-și producă efectele conform prevederilor contractuale valabile înainte de acceptarea Ofertei;

(ii) În cazul în care ați solicitat furnizarea Serviciilor înainte de expirarea termenului de retragere veți achita contravaloarea Serviciilor de care ați beneficiat în perioada dintre activare și data încetării Contractului și a oricăror servicii suplimentare utilizate în timpul acestei perioade;

(iii) Trebuie să returnați către TKR Echipamentul achiziționat care face obiectul retragerii împreună cu cererea de retragere în termen de maxim 14 zile calendaristice de la data transmiterii cererii de retragere, conform procedurii de retur. În cazul în care prin același contract ați achiziționat mai multe Echipamente dreptul de retragere se va exercita și va produce efecte cu privire la toate Echipamentele achiziționate;

(iv) Ca urmare a exercitării dreptului de retragere va trebui să suportați costul direct al returnării Echipamentelor, costul care depinde de serviciul de curierat ales de către Dvs. Atenție: prin natura lor Echipamentele care fac obiectul Contractului nu pot fi returnate prin poșta! Costul aproximativ este estimat la maximum 150 lei. Sunteți răspunzător pentru deteriorările sau diminuările valorii Echipamentelor și în situațiile în care acestea au avut loc cu ocazia returnării către TKR;

(vi) Sumele plătite de către Dvs. conform Contractului va vor fi returnate în maximum 14 zile de la momentul primirii de către TKR a cererii de retragere, iar costurile aferente returnării acestor sume vor fi suportate de către TKR. Putem amana rambursarea acestor sume până la data la care primim înapoi Echipamentele sau până la momentul la care ne-ați furnizat dovada că ați trimis înapoi Echipamentele, fiind valabilă data cea mai apropiată, sub condiția să vă încadrați în termenul maxim de 14 zile pentru returnarea acestora. TKR va putea reține din sumele achitate de către Dvs. contravaloarea sumelor datorate de către Dvs. către TKR.

#### **5. Procedura de retur și rambursare a sumelor în cazul retragerii**

Trebuie să returnați către TKR Echipamentul/Echipamentele în starea în care v-a(u) fost predat(e). Sunteți răspunzător pentru orice diminuare a valorii Echipamentelor cauzată de manipulări altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calitatilor și funcționării Echipamentelor, survenite pe durata Contractului sau în timpul transportului de retur către TKR. Returnarea Echipamentelor se va face, cu toate accesoriile/documentele aferente, inclusiv factura în copie și certificatul de garanție al Echipamentului (elor) (original).

Pentru returnarea Echipamentelor puteți folosi Formularul de retragere sau formularul de retur disponibil pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). **Adresa de retur:** *Equest Logistic Parc, Autostrada București - Pitești, Km 13, ieșirea Ciorogarla, jud. Ilfov, modul E1 C1, Depozit Central. Programul de lucru al depozitului este: de luni până vineri între orele 07.30 și 15.00. În situația în care vă sunt solicitate de către firma de curierat, vă rugăm să folosiți următoarele informații: Persoana de contact: Depozit TKR, Număr de telefon: 021 9890 (apel taxabil cu tarif normal din toate rețelele naționale).* **Atenție:** NU se face retur de Echipamente în magazinele TKR.

Nu se vor putea returna Echipamente în situațiile în care starea Echipamentelor este deteriorată ca urmare a nerespectării de către Dvs a instrucțiunilor de utilizare prevăzute în documentele ce însoțesc Echipamentele (de ex. au intervenit defecte de orice fel ca urmare a instalării sau folosirii unor programe (software) care nu au fost livrate de către producător; s-au făcut intervenții neautorizate inclusiv reparații executate de persoane sau firme neautorizate de producător, există neconcordanță între seria echipamentului înscrisă în certificatul de garanție și seria înscrisă pe echipament. În cazul Produselor din categoria electronice și IT&C (ex: laptop, tabletă) care au fost parolate de către Dvs., este necesar să eliminați parola și orice informații sau conținut introduse de Dvs. în acestea, înainte de a fi returnate. TKR nu este răspunzătoare pentru păstrarea sau recuperarea acestor informații/conținut și are dreptul să elimine parola și să le steargă definitiv. Starea Echipamentelor returnate se va consemna pe Formularul de retragere care însoțește Echipamentul respectiv (sau, în lipsa acestuia, printr-un document separat) de către TKR. În cazul în care există o diminuare a valorii Echipamentelor cauzată de manipulări altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calitatilor și funcționării Echipamentelor, în timpul perioadei de retragere sau în timpul transportului de retur către TKR, veți plăti către TKR costuri rezonabile, egale cu diminuarea valorii Echipamentelor și care nu pot depăși contravaloarea Echipamentelor returnate. În situația în care nu returnați Echipamentul în termenul de 14 zile calendaristice menționat mai sus, TKR își rezervă dreptul de a decide dacă acceptă sau nu returul. În cazul deciziei de respingere a returului, Dvs. aveți obligația de a plăti integral contravaloarea a Echipamentului și veți suporta și costurile de returnare aferente. În situațiile prezentate mai sus, în scopul achitării sumelor datorate, TKR va va transmite factura fiscală/inștiințare de plată. Aveți obligația de a achita integral factura în termen de 30 de zile de la data primirii acesteia.

Sumele vor fi rambursate de către TKR în contul bancar indicat de către Dvs. în cadrul cererii de retragere, cu excepția cazului în care ați efectuat plata prin intermediul cardului bancar, situație în care banii va vor fi returnați automat în contul aferent cardului bancar respectiv. Costurile de rambursare sunt suportate de TKR.

#### **6. Garanția Echipamentelor/Service post-vanzare**

Echipamentele beneficiază de garanția practică de furnizorul fiecărei mărci în parte, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Astfel, fiecare Echipament va fi însoțit de factura, certificatul de garanție al producătorului, care asigură direct sau prin reprezentanții săi service pentru Echipamentul respectiv și instrucțiunile de utilizare furnizate de producător. La momentul livrării, toate documentele relevante aferente garanției și service-ului post-vanzare, vor intra în posesia fizică a Dvs. a unui tert, altul decât transportatorul, indicat de Dvs. Pentru a beneficia de garanție și service post-vanzare trebuie să păstrați și să prezentați în original documentele aferente, respectiv certificatul de garanție și factura.

**Nume și prenume client:**

**Semnatura:**

**Data:**