

## **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 dacaTKR 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 livrarii 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 livrarii 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 livrarii 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 [info\\_TKR@telekom.ro](mailto:info_TKR@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 <https://fix.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 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;

(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 acestei perioade;

(iii) Trebuie sa returnati catre TKR Echipamentul achizitionat care face obiectul retragerii impreuna cu cererea de retragere 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 Echipamente dreptul de retragere se va exercita si va produce efecte cu privire la toate Echipamentele achizitionate;

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

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

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

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

Pentru returnarea Echipamentelor puteti folosi Formularul de retragere sau formularul de retur disponibil pe <https://fix.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 TKR, Numar de telefon:1930. **Atentie:** NU se face retur de Echipamente in magazinele TKR.*

Nu se vor putea returna Echipamente in situatiile in care starea Echipamentelor este deteriorata ca urmare a nerespectarii de catre Dvs a instructiunilor de utilizare prevazute in documentele ce

insotesc Echipamentele (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 neconcordanza intre seria echipamentului inscrisa in certificatul de garantie si seria inscrisa pe echipament. 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. TKR nu este raspunzatoare pentru pastrarea sau recuperarea acestor informatii/continut si are dreptul sa elimine parola si sa le stearga definitiv. Starea Echipamentelor returnate se va consemna pe Formularul de retragere care insoteste Echipamentul respectiv (sau, in lipsa acestuia, printr-un document separat) de catre TKR. In cazul in care exista o diminuare a valorii Echipamentelor cauzata de manipulari altele decat cele necesare pentru determinarea naturii, calitatilor si functionarii Echipamentelor, in timpul perioadei de retragere sau in timpul transportului de retur catre TKR, veti plati catre TKR costuri rezonabile, egale cu diminuarea valorii Echipamentelor si care nu pot depasi contravaloarea Echipamentelor returnate. In situatia in care nu returnati Echipamentul in termenul de 14 zile calendaristice mentionat mai sus, TKR 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 Echipamentului si veti suporta si costurile de returnare aferente. In situatiile prezentate mai sus, in scopul achitarii sumelor datorate, TKR va va transmite factura fiscala/instiintare 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 TKR 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 TKR.

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

Echipamentele beneficiaza de garantia practicata de furnizorul fiecarei marci in parte, cu respectarea prevederilor legale in vigoare. Astfel, fiecare Echipament va fi insotit de factura, certificatul de garantie al producatorului, care asigura direct sau prin reprezentantii sai service pentru Echipamentul respectiv si instructiunile de utilizare furnizate de producator. La momentul livrarii, toate documentele relevante aferente garantiei si 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 post-vanzare trebuie sa pastrati si sa prezentati in original documentele aferente, respectiv certificatul de garantie si factura.

**Nume si prenume client:**

**Semnatura:**

**Data**