

TERMENII SPECIFICI VANZARII DE SERVICII SI/SAU PRODUSE LA DISTANTA SAU IN AFARA SPATIILOR COMERCIALE ("TS")
aferei Contractului nr. _____ din _____

Acest document vi se adreseaza in masura in care ati achizitionat de la OROC 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 de catre OROC a acceptarii comenzii Dvs, dupa punerea la dispozitie a fisei de sinteza a Contractului, transmis cel tarziu la momentul livrării Produselor sau înainte 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 OROC, Oferta se considera anulata de plin drept, fara nicio interventie din partea instantei, fara preaviz, sau alte formalitati prealabile, iar OROC nu va avea nicio obligatie decurgand aceasta. In situatia in care consimtamantul a fost transmis insa OROC nu il primeste in termenul de valabilitate al Ofertei, in functie de circumstantele concrete (e.g. data primirii confirmarii, disponibilitatea serviciilor), OROC 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 OROC catre Dvs. la data livrării.

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 sau 30 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 OROC 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, OROC 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 livrării. In cazul vanzarilor la distanta online, plata se poate efectua si pe site-ul www.orange.ro cu card VISA/Mastercard/Maestro. In cazul Produselor, Dvs. achizitionati de la OROC 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 pachet primit nu este acceptata. Costurile de livrare si transport (inclusiv taxele postale, daca este cazul) vor fi suportate de OROC.

Garantii: In scopul garantarii platii obligatiilor contractuale, OROC isi rezerva dreptul de a solicita, ca si conditie prealabila de incheiere a Contractului sau pe parcursul executării 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 OROC, fara nicio interventie din partea instantei, fara preaviz, sau alte formalitati prealabile, iar OROC 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 sau 30 zile pentru contractele incheiate in contextul vizitelor OROC la domiciliul clientului sau al deplasărilor organizate de OROC pentru a vinde sau promova servicii. Daca ultima zi a termenului se împlineste 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 livrării 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 livrării ultimului Produs). Prin livrare se intelege intrarea Dvs. sau a unui tert, altul decat transportatorul, indicat de dumneavoastră, in posesia fizica a Produselor.

Cererea de retragere se va face, in scris, prin completarea si transmiterea, prin posta, curier, sau email la adresa infoclienti@orange.com 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.orange.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, inaintul termenului de retragere de 14 zile sau 30, a unei cereri de portare din rețeaua OROC. La momentul retragerii din Contract si al returnării Produselor, in scopul identificării Dvs., veti completa si veti transmite in scris catre OROC in mod obligatoriu cel puțin informatiile inserate in formularul deretragere/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 OROC a formularului/cererii de retragere, cu urmatoarele consecinte:

(i) Incetarea furnizării Serviciilor iar in cazul reinnoirii unui contract existent/adaugării de Servicii/Echipamente suplimentare, anularea prelungirii Perioadei Minime, Contractul continuand sa-si produca efectele conform prevederilor contractuale valabile inainte de acceptarea Ofertei; (Nota: in cazul prelungirii, reluarea furnizării Serviciilor de care ati beneficiat anterior activării comenzii implica in unele cazuri, inlocuirea cartelei SIM, serviciu de care beneficiati, in mod gratuit, prezentandu-va in oricare din magazinele OROCSi 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 incetării Contractului si a oricaror servicii suplimentare utilizate in timpul aceasta perioada;

(iii) Trebuie sa returnati catre OROC 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;

(iv) Ca urmare a exercitării dreptului de retragere va trebui sa suportati costul direct al returnării 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 deteriorările sau diminuările valorii Produselor si in situațiile in care acestea au avut loc cu ocazia returnării catre OROC;

(v) Sumele platite de catre Dvs. conform Contractului va vor fi returnate in maxim 14 zile de la momentul primirii de catre OROC a cererii de retragere, iar costurile aferente returnării acestor sume vor fi suportate de catre OROC. 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. OROC va putea retine din sumele achitate de catre Dvs. contravaloarea sumelor datorate de catre Dvs. catre OROC.

(vi) in cazul in care Contractul a fost activat prin portarea numarului, numarul portat se intoarce in plaja de numerotatie a furnizorului donor iar Dvs. pierdeti definitiv orice drept asupra acestuia.

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

Trebuie sa returnati catre OROC Produsul/Produselor achizitionat(e) in starea in care v-a(u) fost predat(e). Sunteti raspunzator pentru orice diminuare a valorii Produselor cauzata de manipulări altele decat cele necesare pentru determinarea naturii, calitatilor si functionării Produselor, survenite pe durata Contractului sau in timpul transportului de retur catre OROC. 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.orange.ro. Adresa de retur: *Autostrada Buc-Pitești km13 întrarea Ciorogarla clădirea CTPark - B4 Depozit Orange Romania Communication 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 Orange Romania Comunnications. , Numar de telefon: 300 (apel gratuit din rețeaua Orange, tarif normal pentru apelarea din alte rețele nationale).* Atentie: NU se face retur de Produse in magazinele OROC.

Nu se vor putea returna Produse in situatiile in care starea Produselor este deteriorata ca urmare a nerespectării de catre Dvs a instructiunilor de utilizare prevazute in documentele ce insotesc Produsele (de ex. au intervenit defecte de orice fel ca urmare a instalării 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 neconcordanța între seria telefonului inscrisa in cerificatul de garantie, cel inscris pe telefon si 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. OROC 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 OROC. In cazul in care exista o diminuare a valorii Produselor cauzata de manipulări altele decat cele necesare pentru determinarea naturii, calitatilor si functionării Produselor, in timpul perioadei de retragere sau in timpul transportului de retur catre OROC, veti plati catre OROC 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, OROC



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, OROC 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 OROC 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 OROC.

5. 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 vafi 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 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 pastratisa prezentati in original documentele aferente, respectiv certificatul de garantie si factura.

ABONAT

ORANGEROMANIA COMMUNICATIONSS.A.