



TERMENII SPECIFICI VANZĂRII DE SERVICII ȘI/SAU PRODUSE LA DISTANȚĂ ("TS")  
afereți Contractului nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

Acest document vi se adresează în măsura în care ați achiziționat de la <CompanyName> "TKRM"TKRM prin mijloace de comunicare la distanță servicii de comunicații electronice sau servicii de comunicații electronice împreună cu produse ("Pachet Promotional") sau produse (în afara unui contract de abonament de voce/date). Ne vom referi în continuare la fiecare dintre serviciile achiziționate potrivit acestor TS ca fiind „Serviciile” și la fiecare dintre produsele achiziționate ca fiind „Produsele”. Serviciile contractate la activarea/prelungirea/modificarea unui Contract de abonament împreună cu achiziția unuia sau mai multor Produse în condiții promotionale reprezintă „Pachetul Promotional”. Pentru scopurile prezentelor TS, orice referire la Produs în contextul unui Pachet Promotional va fi interpretată ca o referire la toate Produsele incluse în Pachetul Promotional. Contractul de vânzare a Produsului dintr-un Pachet Promotional este un contract accesoriu contractului de prestări servicii și va urma soarta contractului de servicii.

**1. Data încheierii Contractului la distanță. Transferul dreptului de proprietate**

Contractul la distanță se consideră încheiat de la data confirmării, pe un suport durabil de către TKRM a acceptării comenzii Dvs, transmisă cel târziu la momentul livrării Produselor sau înainte de începerea prestării Serviciilor.

În cazul în care Oferta telefonică nu este urmată de consimțământul Dvs. (exprimat pe suport durabil) sau consimțământul nu este recepționat din orice motive neimputabile TKRM, Oferta se consideră anulată de plin drept, fără nicio intervenție din partea instanței, fără preaviz, sau alte formalități prealabile, iar TKRM nu va avea nicio obligație decurgând din aceasta. În situația în care consimțământul a fost transmis însă TKRM nu îl primește în termenul de valabilitate al Ofertei, în funcție de circumstanțele concrete (e.g. data primirii confirmării, disponibilitatea serviciilor), TKRM își rezervă dreptul: (i) fie de a considera Oferta anulată de plin drept, fără despăgubiri sau obligații ulterioare în sarcina sa, cu excepția returnării sumelor achitate anticipat, dacă este cazul; (ii) fie de a da curs Ofertei, cu toate drepturile și obligațiile aferente pentru cele două părți.

În cazul achiziționării Produselor, dreptul de proprietate și riscurile aferente Produsului se transferă de la TKRM către Dvs. la data livrării.

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

Cu excepția cazului în care ați solicitat expres furnizarea Serviciilor înainte, conform Ofertei, Serviciile se vor activa după expirarea termenului de 14 zile de retragere, termen care se calculează conform secțiunii 4 de mai jos.

Livrările se vor efectua numai pe teritoriul României și în termen de cel mult 30 de zile de la data încheierii Contractului la distanță (cu excepția cazurilor fortuite sau de forță majoră când din motive obiective și independente de voința TKRM livrarea în acest termen devine imposibilă). În cazul în care nu veți fi găsit la adresa indicată de cel puțin 2 ori, ori în cazul refuzului de a primi /ridica coletul aferent, TKRM va considera contractul cu privire la Produse reziliat de plin drept, fără despăgubiri sau obligații ulterioare în sarcina sa, cu excepția returnării sumelor achitate anticipat, dacă este cazul. Livrarea SIM-ului, dacă este cazul, se va face în aceleași condiții ca și livrarea Produselor.

În cazul achiziționării de conținut digital, vă rugăm să aveți în vedere cerințele specifice de funcționare și interoperabilitate ale acestuia cu componente hardware și software, așa cum sunt precizate în termenii specifici de accesare și utilizare a respectivului conținut digital.

**3. Modalitățile de efectuare a plății, modalitatea și costurile de livrare**

Modalitatea de plată va fi întotdeauna menționată la momentul convorbirii telefonice sau înainte de finalizarea comenzii on-line. Astfel, plata se va putea efectua cu numerar, cel mai târziu la momentul livrării. În cazul vânzărilor la distanță online, plata se poate efectua și pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) cu card VISA/Mastercard/Maestro. În cazul Produselor, Dvs. achiziționați de la TKRM Produsul/Produsele la prețul indicat la momentul convorbirii telefonice/ pe pagina web la momentul efectuării comenzii precum și în factura de achiziție aferentă. 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 necesară semnarea Contractului (dacă este transmis împreună cu Produsele) precum și semnatura de primire și verificare a conținutului pachetului în prezența curierului /lucrătorului postal. Orice reclamație ulterioară în legătură cu lipsa unor elemente din pachetul primit nu este acceptată. Costurile de livrare și transport (inclusiv taxele postale, dacă este cazul) vor fi suportate de TKRM.

**Garantii:** În scopul garanției plății obligațiilor contractuale, TKRM își rezervă dreptul de a solicita, ca și condiție prealabilă de încheiere a Contractului sau pe parcursul executării Contractului, constituirea unei garanții și/sau plată unei sume în avans, sub forma unei sume de bani, pe care o veți plăti, în funcție de caz, fie după comanda telefonică/ on-line, cel târziu la momentul livrării Produselor. În caz de neplată, Oferta va putea fi reziliată de către TKRM, fără nicio intervenție din partea instanței, fără preaviz, sau alte formalități prealabile, iar TKRM nu va avea nicio obligație decurgând din prezența Ofertei față de Dvs.

**4. Drept de retragere pentru Servicii/Produse. Consecințele retragerii**

Aveți dreptul de a vă retrage din Contract, fără invocarea vreunui motiv și fără plată vreunei despăgubiri pentru încetare înainte de expirarea Perioadei Minime, în termenul de retragere de 14 zile calendaristice. Dacă ultima zi a termenului se împlineste într-o zi nelucrătoare sau de sâmbătă legală, termenul se prelungește până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare. Pentru a vă retrage din Contract este suficient să transmiteți cererea de retragere în termenul de retragere. Termenul de retragere începe să curgă din ziua imediat următoare: (i) datei încheierii Contractului la distanță, în cazul achiziționării exclusiv de Servicii, sau (ii) datei livrării Produselor, în cazul Produselor achiziționate singure sau în cadrul unui Pachet Promotional (dacă printr-o singură comandă ați achiziționat mai multe Produse, se va avea în vedere data livrării ultimului Produs). Prin livrare se înțelege intrarea Dvs. sau a unui tert, altul decât transportatorul, indicat de dumneavoastră, în posesia fizică a Produselor.

Cererea de retragere se va face, în scris, prin completarea și transmiterea, prin posta, curier, sau email la adresa [info\\_TKRM@telekom.ro](mailto:info_TKRM@telekom.ro) a Formularului de retragere anexat prezentului document către adresa menționată pe Formularul de retragere sau a oricărui alt tip de declarație scrisă neechivocă care să conțină toate detaliile relevante pentru identificarea Dvs. și a Ofertei. De asemenea, puteți descărca Formularul de retragere și de pe [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro). Se va considera ca fiind cerere de retragere cu privire la Servicii depunerea de către Dvs. la un alt furnizor de servicii de comunicații electronice mobile, înăuntrul termenului de retragere de 14 zile, a unei cereri de portare din rețeaua TKRM. La momentul retragerii din Contract și al returnării Produselor,



in scopul identificării Dvs., veți completa și veți transmite în scris către TKRM în mod obligatoriu cel puțin informațiile inserate în formularul de retragere/formularul de retur. În cazul în care ați achiziționat un Pachet Promotional, retragerea produce efecte cu privire la Pachetul Promotional în integralitatea sa (Servicii și Produse).

Exercitarea dreptului de retragere în termen are ca efect încetarea Contractului la distanță, de la data recepționării de către TKRM a formularului/cererii de retragere, cu următoarele consecințe:

(i) Încetarea 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; (**Nota:** în cazul prelungirii, reluarea furnizării Serviciilor de care ați beneficiat anterior activării comenzii implică în unele cazuri, înlocuirea cartelei SIM, serviciu de care beneficiați, în mod gratuit, prezentându-vă în oricare din magazinele TKRM și completând cererea de înlocuire a cartelei SIM);

(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 oricărui serviciu suplimentar utilizat în timpul acestei perioade;

(iii) În cazul în care, anterior acceptării Ofertei, ați beneficiat de serviciile de cartela preplatită veți reveni automat la cartela preplatită Telekom în următoarele condiții: (a) reactivarea serviciilor preplătite se va realiza odată cu dezactivarea Serviciilor ce au făcut obiectul retragerii; (b) contului cartelei Dvs. i se va aloca creditul anterior iar beneficiile și promoțiile anterioare se vor pierde; (c) contului cartelei nu i se vor putea aloca vechimea inițială și nici nu va fi personalizat cu datele Dvs.;

(iv) Trebuie să returnați către TKRM Produsul achiziționat care face obiectul retragerii împreună cu cererea de retragere sau 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 Produse dreptul de retragere se va exercita și va produce efecte cu privire la toate Produsele achiziționate;

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

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

(vii) în cazul în care Contractul a fost activat prin portarea numărului, numărul portat se întoarce în plajă de numerotație a furnizorului donor iar Dvs. pierdeți definitiv orice drept asupra acestuia.

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

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

Pentru returnarea Produselor 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 va sunt solicitate de către firma de curierat, vă rugăm să folosiți următoarele informații: *Persoana de contact: Depozit Telekom Romania Mobile Communications S.A., Număr de telefon: 1234 (apel gratuit din rețeaua TKRM) 0766 12 1234 / 021 404 1234 (tarif normal pentru apelarea din alte rețele naționale).* **Atenție:** NU se face retur de Produse în magazinele TKRM.

Nu se vor putea returna Produse în situațiile în care starea Produselor este deteriorată ca urmare a nerespectării de către Dvs a instrucțiunilor de utilizare prevăzute în documentele ce însoțesc Produsele (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 telefonului înscrisă în certificatul de garanție, cel înscris pe telefon și cel din programul (software) al telefonului). 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. TKRM nu este răspunzătoare pentru păstrarea sau recuperarea acestor informații/conținut și are dreptul să elimine parola și să le steargă definitiv. Starea Produselor returnate se va consemna pe Formularul de retragere care însoțește Produsul respectiv (sau, în lipsa acestuia, printr-un document separat) de către TKRM. În cazul în care există o diminuare a valorii Produselor cauzată de manipulări altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calitatilor și funcționării Produselor, în timpul perioadei de retragere sau în timpul transportului de retur către TKRM, veți plăti către TKRM costuri rezonabile, egale cu diminuarea valorii Produselor și care nu pot depăși contravaloarea Produselor returnate. În situația în care nu returnați Produsul în termenul de 14 zile calendaristice menționat mai sus, TKRM 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 Produsului și veți suporta și costurile de returnare aferente. În situațiile prezentate mai sus, în scopul achitării sumelor datorate, TKRM va va transmite factura fiscală/instanțiere 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 TKRM 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 TKRM.

#### **5. Garanția Produselor/Service post-vanzare**

Produsele 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 și instrucțiunile de utilizare furnizate de producător. La momentul livrării, toate documentele relevante aferente garanției și service-ului post-vanzare, vor



**EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.**

intra în posesia fizică a Dvs. a unui tert, altul decât transportatorul, indicat de Dvs. Pentru a beneficia de garanție și servicii post-vanzare trebuie să păstrați și prezentați în original documentele aferente, respectiv certificatul de garanție și factura.

ABONAT

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

