

Contract Vodafone - Clauze specifice contractului de servicii fixe încheiat la distanță și în afara spațiilor comerciale Vodafone

1. Preambul

1.1 Clauzele cuprinse în această **Secțiune** sunt aplicabile în următoarele situații:

a) Dacă ați făcut o achiziție de **Servicii Fixe Vodafone (achiziție nouă sau prelungirea unui contract de abonament existent)** printr-un sistem de vânzare la distanță (on-line sau vânzare prin telefon) sau în afara spațiilor comerciale Vodafone, în această situație Contractul de abonament completându-se în mod corespunzător cu prevederile cuprinse în această secțiune.

b) Dacă ați făcut o achiziție de **Servicii Fixe Vodafone (achiziție nouă sau prelungirea unui contract de abonament existent)** și, în subsidiar, ați achiziționat **Echipamente** printr-un sistem de vânzare la distanță (on-line sau vânzare prin telefon) sau în afara spațiilor comerciale Vodafone, în această situație Contractul de abonament completându-se în mod corespunzător cu prevederile cuprinse în această secțiune.

1.2 În caz de contradicție între prevederile Contractului de abonament și clauzele cuprinse în această secțiune, vor prevala clauzele cuprinse în această secțiune.

2. Momentul încheierii contractului la distanță și în afara spațiilor comerciale Vodafone. Activarea serviciilor

2.1 Momentul încheierii contractului îl constituie momentul confirmării, pe un suport durabil, de către Vodafone a acceptării comenzii transmise de Client.

2.2 Activarea serviciilor fixe se va face după instalarea serviciilor/activarea noii oferte.

3. Achiziția de Echipamente. Livrare. Garanția legală

3.1 În cazul în care achiziționați Echipamente conform art. 1.1 de mai sus, livrarea se va face în decurs de cel mult 30 de zile de la instalarea/activarea serviciilor fixe. În cazul nerespectării acestui termen, Clientul va acorda un termen suplimentar de livrare de 7 zile.

3.2 În cazul în care Vodafone nu livrează Echipamentul în termenul suplimentar respectiv, Clientul are dreptul la rezilierea contractului. În această situație, Vodafone va restitui Clientului toate sumele plătite în temeiul contractului în decurs de cel mult 7 zile de la data la care acesta a transmis către Vodafone decizia sa de încetare.

3.3. **Livrarea Echipamentului** se va face prin curier doar la adresa de instalare a serviciilor fixe și predarea se va face doar către Client, titularul contractului.

3.4. În cazul în care comanda nu se poate livra, din motive independente de voința Vodafone, ca de exemplu (dar fără a se limita la):

(i) Clientul nu poate fi contactat de către curier,

(ii) Coletul nu se poate livra ca urma a unor amânări repetate ale Clientului (maxim 3 amânări sunt acceptate),

(iii) Clientul refuză preluarea coletului, comanda va fi automat anulată, fără posibilitatea Clientului de a solicita niciun fel de despăgubiri în acest sens, cu excepția returnării sumelor achitate anticipat, dacă este cazul.

3.5. În cazurile de anulare a comenzilor conform art. 3.4. de mai sus, costurile aferente returnării sumelor achitate anticipat vor fi suportate de către Client.

3.6. Riscul de pierdere sau de deteriorare a Echipamentului este transferat către Client în momentul în care acesta intră în posesia fizică a Echipamentului.

3.7. **Garanția legală a Echipamentului.** Echipamentul achiziționat conform articolului 3 beneficiază de garanție legală, conform legii, astfel cum este aplicată de fiecare producător în parte. Veți primi odată cu Echipamentul atât factura de achiziție cât și certificatul de garanție emis de producător. Producătorul are obligația de a asigura service-ul postvânzare, în mod direct sau prin reprezentanții săi autorizați.

3.8. Vă atragem atenția că pentru a beneficia de garanția legală va trebui să prezentați, în original, documentele menționate mai sus (certificatul de garanție și factura de achiziție). Astfel, în cazul în care vreunul din aceste documente nu sunt livrate de transportator odată cu Echipamentul comandat, vă rugăm să contactați Vodafone în termen de maxim 48 de ore de la data primirii coletului. În cazul în care nu veți contacta Vodafone în termenul menționat mai sus vom considera că vi s-au livrat împreună cu Echipamentul și documentele aferente acestuia (certIFICATE DE GARANȚIE ȘI FACTURĂ DE ACHIZIȚIE).

3.9. **Taxa livrare.** Pentru canalul vânzare prin telefon, Vodafone percepe o taxă de livrare a coletului de 20 Lei per colet. Vodafone are dreptul de a acorda, promoțional, reduceri ale acestei taxe.

4. Efectuarea plății

4.1 Orice plăți solicitate în cadrul procesului de vânzare la distanță (ca de exemplu: plata aferentă achiziționării Echipamentului, pentru achitarea unor garanții/plăți în avans la activarea contractului de servicii, cost de transport) sunt specificate în mod clar în cursul procesului de vânzare. Prin transmiterea și acceptarea comenzii vă exprimați consimțământul, în mod neechivoc, cu privire la plata sumelor menționate în cuprinsul procesului de vânzare.

4.2 În cazul exercitării dreptului de retragere, Clientul este obligat la plata costurilor de livrare și a taxelor poștale aferente returnării documentelor / Echipamentelor către Vodafone.

5. Dreptul de retragere

5.1 Utilizatorul final beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage din contract fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la art. 7.3. de mai jos. Termen de retragere este de 30 zile pentru contractele încheiate în contextul vizitelor nesolicitate efectuate de un reprezentant Vodafone la domiciliul unui consumator (contractele 'door-to-door') sau pentru contractele încheiate în contextul deplasărilor organizate de un profesionist (Vodafone) cu scopul sau efectul de a promova sau a vinde bunuri consumatorilor (târguri, expoziții, etc).

5.2 Conform legii, perioada de retragere expiră în termen de **14 zile sau 30 de zile**, după caz, de la:

- a) pentru situațiile prevăzute la **art. 1.1 lit. a)**, de la data încheierii contractului.
- b) pentru situațiile prevăzute la **art. 1.1 lit. b)**, de la momentul livrării Echipamentului.

5.3 Exercițarea dreptului de retragere se poate face prin:

a) completarea formularului tip disponibil pe www.vodafone.ro și transmiterea acestuia la magazin.online_ro@vodafone.com dacă Clientul a efectuat o **comanda online** sau

b) completarea unei cereri scrise dacă activarea a fost efectuată prin canalul de **Vânzare prin telefon** și/sau contractul a fost încheiat în afara spațiilor comerciale Vodafone, care va cuprinde, în mod obligatoriu, informațiile menționate mai jos și transmiterea cererii la adresa sediului social Vodafone sau prin depunerea acesteia în orice magazin Vodafone:

- datele de identificare ale destinatarului – Vodafone Romania SA (adresa, numărul de fax);

- numărul comenzii și data transmiterii acesteia;

- datele de identificare ale Clientului (pentru persoane fizice: numele, prenumele, seria actului de identitate, CNP, adresa de domiciliu și adresa de livrare)

- contul bancar, dacă este cazul;

- data.

sau

c) prin apel telefonic la Relații Clienți indiferent de canalul de vânzare utilizat de Client:

- apel gratuit la *222 (din rețeaua mobilă Vodafone).

- apel gratuit la 0372022222 (din rețeaua fixă Vodafone)

5.4 Sarcina probei privind exercițarea dreptului de retragere în conformitate cu dispozițiile din prezentul articol revine Clientului.

6. Obligațiile Părților în cazul retragerii

6.1 Clientul returnează Echipamentele fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat decizia sa de retragere din contract. Termenul este respectat dacă produsele sunt trimise către Vodafone înainte de expirarea perioadei de 14 zile.

6.2 Clientul va suporta toate costurile directe legate de returnarea Echipamentelor iar Vodafone va suporta costurile aferente returnării sumelor datorate Clientului. Totodată, Clientul este obligat să achite contravaloarea Serviciilor de care a beneficiat în perioada cuprinsă între data activării Serviciilor și data încetării contractului la distanță sau în afara spațiilor comerciale/noii oferte.

6.3 Clientul răspunde în ceea ce privește diminuarea valorii Echipamentelor rezultată din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor. Ca și consecință, Clientul este obligat să returneze Echipamentele în aceleași condiții în care au fost primite, în ambalajul original și cu toate accesoriile incluse. În cazul în care Echipamentul a fost folosit înaintea returnării, Vodafone poate percepe o despăgubire stabilită de la caz la caz, în funcție de integralitatea pieselor livrate, gradul de utilizare și/sau deteriorare a Echipamentului, ce nu poate depăși contravaloarea acestuia.

6.4 Vodafone va rambursa sumele plătite de Client în termen de 14 zile de la care va primi respectivul Echipament.

7. Prevederi finale

Documentele pe care le vizează procesul de vânzare la distanță și în afara spațiilor comerciale se vor transmite la următoarele adrese de contact:

- e-mail: magazin.online_ro@vodafone.com pentru contractele încheiate de persoanele fizice prin canalul online;

- e-mail: persoanefizice_ro@vodafone.com pentru contractele încheiate de persoanele fizice prin canalul telesales și cele încheiate în afara spațiilor comerciale Vodafone.