

**Contract Vodafone - Clauze specifice contractului încheiat la distanță sau în afara spațiilor
comerciale - Secțiunea A**
(Achiziția de Servicii / Echipamente Terminale împreună cu Servicii)

1. Preambul

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

a) Dacă ați făcut o achiziție de **Servicii 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, 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 Vodafone (achiziție nouă sau prelungirea unui contract de abonament existent)** și, în subsidiar, ați achiziționat **Echipamente Terminale** printr-un sistem de vânzare la distanță (on-line sau vânzare prin telefon) sau în afara spațiilor comerciale, 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.

1.3. Dacă ați făcut o achiziție de **produse** printr-un sistem de vânzare la distanță (online) sau în afara spațiilor comerciale, fără a achiziționa și servicii Vodafone, vă rugăm să consultați clauzele specifice pentru acest proces, care se regăsesc la **Secțiunea B** pe care le puteți consulta pe www.vodafone.ro.

2. Definiții

a) Prin **contract la distanță** se înțelege contractul încheiat între un profesionist (Vodafone), în nume propriu sau prin intermediul unui agent autorizat) și Client în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a Vodafone și a Clientului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță (online sau prin telefon), până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul;

b) Prin **suport durabil** se înțelege orice instrument care permite Clientului sau Vodafone să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare pentru o perioadă de timp adecvată, în vederea informării, și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate (ca de exemplu: sms, hartie, email, memory stick, C.D. etc)

Definițiile existente în documentul TCG (“Termeni Contractuali Generali”) vor completa prezentul document. În caz de discrepanță, prevederile prezentului document vor prevala.

3. Momentul încheierii contractului la distanță. Activarea serviciilor

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

3.2. Pentru canalul de **vânzare prin telefon**, confirmarea de către Vodafone se va face prin activarea serviciilor / activarea noii oferte.

3.3. Pentru noile achiziții prin intermediul canalului de **vânzare online**, după primirea coletului comandat ce conține cartela SIM Clientul va trebui să acceseze site-ul www.vodafone.ro, ulterior să introducă seria cartelei SIM și astfel va beneficia de activarea serviciului în timp real. Dacă în termen de 7 zile de la primirea coletului ce conține cartela SIM, Clientul nu a accesat singur link-ul de activare, **Vodafone își rezervă dreptul de a activa automat serviciile comandate de Client.**

4. Achiziția de Echipamente Terminale. Livrare. Garanția legală

4.1 În cazul în care achiziționați Echipamente Terminale conform art. 1.1 de mai sus (telefon, laptop, tableta, modem și alte echipamente comercializate de Vodafone), livrarea se va face în decurs de cel mult

30 de zile de la încheierea contractului. În cazul nerespectării acestui termen, Clientul va acorda un termen suplimentar de livrare de 7 zile.

În cazul Echipamentelor Terminale aflate la Vânzare în mod “precomanda”, termenul de 30 de zile poate fi prelungit, în directă dependență de disponibilitatea furnizării stocului produselor de către producător/furnizor. Noul termen de livrare va fi comunicat Clientului de către Vodafone prin e-mail sau SMS.

4.2 În cazul în care Vodafone nu livrează Echipamentul Terminal 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.

4.3. Pentru **comenzile plasate online nu este posibilă livrarea Echipamentului Terminal** pentru o altă persoană decât Clientul. Pentru canalul de vânzare prin telefon, Clientul poate opta pentru livrarea Echipamentului Terminal comandat fie pentru el, fie pentru o terță persoană (“Beneficiar”), menționând în mod expres acest lucru în cuprinsul discuției telefonice.

Totodată, nu se acceptă livrarea Echipamentului Terminal și a documentelor aferente (atât pentru canalul de vânzare prin telefon cât și pentru canalul online) în afara teritoriului României.

4.4. Livrarea Echipamentului Terminal și a documentelor aferente vânzării se va face prin curier, la adresa specificată de Client în comanda plasată. 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 / Beneficiarul nu poate fi contactat de către curier,
(ii) coletul nu se poate livra ca urma a unor amânări repetate ale Clientului / Beneficiarului (maxim 3 amânări sunt acceptate),

(iii) Clientul / Beneficiarul 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.

4.5. În cazurile de anulare a comenzilor conform art. 4.4. de mai sus, costurile aferente returnării sumelor achitate anticipat vor fi suportate de către Client.

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

4.7. **Garanția legală a Echipamentului Terminal.** Echipamentul Terminal achiziționat conform articolului 4 beneficiază de garanție legală, conform legii, astfel cum este aplicată de fiecare producător în parte. Veți primi odată cu Echipamentul Terminal 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.

4.8. 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 Terminal 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 Terminal și documentele aferente acestuia (certIFICATE de garanție și factură de achiziție).

4.9. **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.

5. Cum se pot efectua plățile

5.1 Orice plăți solicitate în cadrul procesului de vânzare la distanță (ca de exemplu: plata aferentă achiziționării Echipamentului Terminal, 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.

5.2 Pentru **comenzile plasate online**, plățile se pot efectua online, prin card bancar, la momentul efectuării comenzii sau în numerar, la momentul livrării. Exclusiv pentru **canalul de vânzare prin telefon**, achitarea garanțiilor sau plăților în avans pentru activarea serviciilor Vodafone se poate efectua și la casieriele magazinelor Vodafone sau ale băncilor partenere Vodafone.

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

6. Dreptul de retragere.

6.1 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. 8.3 de mai jos. Termenul 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).

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

- a) pentru situațiile prevăzute la **art. 1.1 lit. a)**, de la data activării serviciului / noii oferte, astfel cum această data va fi comunicată Clientului la momentul confirmării comenzii;
- b) pentru situațiile prevăzute la **art. 1.1 lit. b)**, de la momentul în care Clientul intră în posesia fizică a Echipamentul Terminal.

6.3 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 **comandă online** sau
- b) completarea unei cereri scrise dacă activarea a fost efectuată prin canalul de **Vânzare prin telefon** sau în afara spațiilor comerciale 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/ pentru persoane juridice: denumire societate, număr înregistrare Registrul Comerțului, Cod Identificare Fiscală, adresa sediului social și adresa de livrare, numele reprezentantului legal);
- contul bancar;
- data.

sau

- c) prin apel telefonic la Relații Clienți (apel gratuit la *222) indiferent de canalul de vânzare utilizat de Client (comandă online, Vânzare prin telefon sau în afara spațiilor comerciale).

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

7. Efectele retragerii conform art. 6

7.1. Dacă **ați optat pentru prestarea serviciului înainte de expirarea termenului de retragere:**

- (i) în cazul în care ați optat pentru achiziționarea unui contract de servicii nou - încetarea furnizării Serviciilor comandate în termen de 2 zile lucrătoare de la data primirii unei astfel de cereri;
- (ii) în cazul în care ați optat pentru prelungirea unui contract existent, conform unei oferte noi- anularea ofertei noi confirmate de Vodafone pe baza comenzii plasate de Client. În această situație, Contractul de

servicii existent va continua să își producă efectele conform prevederilor contractuale valabile înainte de acceptarea comenzii;

7.2. Dacă NU ați optat pentru prestarea serviciului înainte de expirarea termenului de retragere:

(i) în cazul în care ați optat pentru achiziționarea unui contract de servicii nou – serviciile nu se vor activa;

(ii) în cazul în care ați optat pentru prelungirea unui contract existent, conform unei oferte noi— oferta comandată nu se va activa pe contul Clientului, contractul deja existent urmând să își producă efecte în continuare.

8. Obligațiile Părților în cazul retragerii

8.1 Clientul returnează Echipamentele Terminale 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.

8.2 Clientul va suporta toate costurile directe legate de returnarea Echipamentelor Terminale iar Vodafone va suporta costurile aferente returnării sumelor datorate Clientului. Totodată, Clientul este obligat sa achite contravaloarea Serviciilor de care a beneficiat în perioada cuprinsă între data activării Serviciilor și data încetării contractului la distanța/in afara spatiilor comerciale/ noii oferte.

8.3. Clientul răspunde în ceea ce privește diminuarea valorii Echipamentelor Terminale 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 Terminale în aceleași condiții în care au fost primite, în ambalajul original și cu toate accesoriile incluse.** În cazul în care Echipamentul Terminal 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 Terminal, ce nu poate depăși contravaloarea acestuia.

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

9. Prevederi finale

Documentele pe care le vizează procesul de vânzare la distanță se vor transmite la următoarele adrese de contact:

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

- e-mail: persoanefizice_ro@vodafone.com pentru contractele încheiate de persoanele fizice prin canalul telesales sau in afara spatiilor comerciale;

- e-mail: persoanejuridice_ro@vodafone.com pentru contracte încheiate de persoane juridice prin canalul telesales sau in afara spatiilor comerciale.