

**Contract Vodafone - Clauze specifice contractului încheiat la distanță sau în afara spațiilor comerciale**  
**- Secțiunea B**  
**(Achiziție de Produse)**

**1. Preambul**

1.1 Clauzele cuprinse în această **Secțiune B** sunt aplicabile dacă ați făcut o achiziție de **Produse** printr-un sistem de vânzare la distanță (on-line sau prin telefon) sau în afara spațiilor comerciale, fără a achiziționa și servicii de telecomunicații Vodafone.

1.2 Dacă ați făcut o achiziție de **Servicii Vodafone cu sau fără achiziția** în subsidiar, a unui **Produs** printr-un sistem de vânzare la distanță (on-line sau vânzare prin telefon) sau în afara spațiilor comerciale, vă sunt aplicabile prevederile Secțiunii A pe care le puteți consulta pe [www.vodafone.ro](http://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: hartie, email, memory stick, C.D. etc)

c. Prin **Produs** se înțelege orice echipament comercializat de Vodafone prin intermediul sistemului organizat de vânzare la distanță sau în afara spațiilor comerciale, incluzând dar fără a se limita la: telefoane mobile, laptopuri, tablete, modemuri etc.

**3. Momentul încheierii contractului la distanță**

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

**4. Achiziția de Produse. Livrare. Garanția legală**

4.1 Livrarea Produsului se va face în decurs de cel mult 30 de zile de la încheierea contractului. În cazul nerespecării 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 Produsul în termenul suplimentar respectiv, Clientul are dreptul la rezoluțiune a 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 Produsului pentru o altă persoană decât Clientul. Pentru canalul de **vânzare prin telefon**, Clientul poate opta pentru livrarea Produsului 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 Produsului și a documentelor aferente (atât pentru canalul de vânzare prin telefon cât și pentru canalul online) în afara teritoriului României.

4.4. Livrarea Produsului 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 (max 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 Produsului este transferat către Client în momentul în care acesta intră în posesia fizică a Produsului.

4.7. **Garanția legală a Produsului.** Produsul achiziționat beneficiază de garanție legală, conform legii, astfel cum este aplicată de fiecare producător în parte. Veți primi odată cu Produsul 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 Produsul 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 Produsului, costuri 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, la momentul efectuării comenzii sau în numerar, la momentul livrării, iar pentru **canalul de vânzare prin telefon** se pot efectua în numerar, la momentul livrării.

5.3. În cazul exercitării dreptului de retragere, Clientul este obligat la plata costurilor de livrare și a taxelor poștale aferente returnării Produsului 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. 5.3 de mai sus.** 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 momentul în care Clientul intră în posesia fizică a Produsului.

6.3 Exercițarea dreptului de retragere se poate face prin:

a) completarea formularului tip disponibil pe [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro) și transmiterea acestuia la [magazin.online\\_ro@vodafone.com](mailto: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 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 exercitarea dreptului de retragere în conformitate cu dispozițiile din prezentul articol revine Clientului.

## **7. Obligațiile Părților în cazul retragerii**

7.1 Clientul returnează Produsul fără întârziere nejustificată în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat decizia sa de retragere. Termenul este respectat dacă Produsul este returnat către Vodafone înainte de expirarea perioadei de 14 zile.

**7.2 Clientul va suporta toate costurile directe legate de returnarea Produselor iar Vodafone va suporta costurile aferente returnării sumelor datorate Clientului.**

7.3. Clientul răspunde în ceea ce privește diminuarea valorii Produselor 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 Produsele în aceleași condiții în care au fost primite, în ambalajul original și cu toate accesoriile incluse. În cazul în care Produsele au fost folosite înaintea returnării, Vodafone poate percepe o despăgubire stabilită de la caz la caz, în funcție de integralitatea Produselor livrate, gradul de utilizare și/sau deteriorare Produsului, despăgubire care nu poate depăși contravaloarea acestuia.

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

## **8. 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](mailto:magazin.online_ro@vodafone.com) pentru contractele încheiate de persoanele fizice și juridice prin canalul online;
- e-mail: [persoanefizice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoanefizice_ro@vodafone.com) pentru contractele încheiate de persoanele fizice prin canalul telesales sau în afara spațiilor comerciale;
- e-mail: [persoanejuridice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoanejuridice_ro@vodafone.com) pentru contracte încheiate de persoane juridice prin canalul telesales sau în afara spațiilor comerciale;