

PARTEA I

CUPRINS PARTEA I:

1. CONDIȚII PENTRU UTILIZAREA SITE-ULUI VODAFONE
2. DREPTURI CU PRIVIRE LA INFORMAȚIILE EXISTENTE PE SITE
3. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL
4. ÎNREGISTRAREA CA UTILIZATOR SI ACHIZITIA DE BUNURI / SERVICII
5. PRETURI
6. CORESPONDENTA INTRE PARTI
7. LITIGII

1. CONDIȚII PENTRU UTILIZAREA SITE-ULUI VODAFONE

1.1 Site-ul www.vodafone.com (Site-ul) este dedicat utilizării de către persoanele fizice și juridice în vederea achiziționării de produse și servicii, comercializate/prestate de Vodafone Romania SA și a prelungirii contractelor de servicii Vodafone existente prin intermediul punctelor de loialitate, în limita și cu aplicarea prevederilor continute în "Condițiile" de mai jos. Folosirea acestui Site implică acceptarea condițiilor propuse de Vodafone Romania S.A., cu Sediul în București, sectorul 2, strada Barbu Văcărescu nr. 201, etaj 8, adresa de e-mail magazin.online_ro@vodafone.com, cu cod de înregistrare în scopuri de TVA RO 8971726, (denumită în continuare "Vodafone") așa cum sunt descrise mai jos.

1.2 Vodafone își rezerva dreptul de a refuza accesul unor utilizatori la o parte sau la toate funcțiile Siteului Vodafone cât și de a restricționa procesarea și / sau livrarea unei comenzi în cazul în care există suspiciuni de fraudă din partea utilizatorilor magazinului on-line Vodafone sau dacă aceștia au un comportament care prejudiciază interesele Vodafone, dar și în cazul apariției unor erori tehnice pe parcursul în momentul plasării / procesării comenzilor. Activitățile frauduloase ale utilizatorilor vizează, fără a se limita la: folosirea discount-urilor sau a voucher-elor pentru alt tip de comenzi decât cele pentru care sunt acestea destinate, plasarea de comenzi pe baza unor informații/identități false sau de pe alte conturi decât cele personale ale utilizatorului, modificarea sau accesarea informațiilor de pe site prin inserarea sau manipularea unor scripturi daunatoare, etc. Incidentele de natură tehnică vizează: erori evidente de afișare a pretului (ex. afișarea de produse cu pret "0" fără conectare la serviciile Vodafone), erori în afișarea caracteristicilor produselor (afișarea unor culori / unei capacități de memorie care nu există în producție), afișarea unor discounturi eronate (ex. 100% din valoarea comenzii fără conectare).

1.3 Conținutul acestui document are scopul informării prealabile corecte și complete a clienților/potențialilor clienți Vodafone cu privire la drepturile și obligațiile care le sunt aplicabile în cazul utilizării Site-ului și/ sau a achiziționării de produse și servicii Vodafone.

1.4 Astfel, utilizând Siteul, aveți posibilitatea de a vă informa cu privire la oferte Vodafone cât și de a achiziționa servicii de comunicații electronice și / sau produse comercializate de Vodafone. **Vodafone își rezerva dreptul de a solicita documente necesare procesării comenzii dumneavoastră, cum ar fi: facturi de servicii; actul de identitate (pentru persoane fizice) sau certificat eliberat de Registrul Comerțului (pentru persoane juridice) / certificat de înregistrare în scopuri de TVA, etc.**

1.5 Dacă optați să achiziționați **Servicii Vodafone** (achiziție nouă sau prelungirea unui contract de abonament existent) cu sau fără achiziția, în subsidiar, a unui Echipament Terminal, relația contractuală cu Vodafone va fi guvernata de Contractul de servicii Vodafone care cuprinde următoarele documente: **Clauze specifice contractului încheiat la distanță – Partea a II-a- secțiunea A** (care se afla mai jos, în cuprinsul acestui document), **Clauzele Contractuale Principale - Partea I și Partea a II-a** ("CCP") și **Termenii și Condițiile Generale** ("TCG").

La finalizarea comenzii veți primi pe email următoarele documente: Clauze specifice contractului încheiat la distanță (secțiunea A fiindu-vă opozabilă), Clauzele Contractuale Principale - Partea I și Partea a II-a ("CCP"). Documentul TCG poate fi consultat, descărcat sau tipărit oricând de către Client de pe www.vodafone.ro.

1.6 Dacă optați să achiziționați **doar produse comercializate pe Site**, vă vor fi opozabile prevederile cuprinse **în Partea a II-a Secțiunea B - documentul "Clauze specifice contractului încheiat la distanță"** (care se afla mai jos, în cuprinsul acestui document). La finalizarea comenzii veți primi pe email documentul Clauze specifice contractului încheiat la distanță, Secțiunea B fiindu-vă aplicabilă.

1.7 Un singur click în casuta denumita "Sunt de acord cu termenii de mai sus și cu prelucrarea datelor cu caracter personal, inclusiv a codului numeric personal" are valoare contractuală între dumneavoastră și Vodafone Romania SA.

1.8 Prezentele **definiții** se aplică în situația unei vânzări la distanță:

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, incluzând dar fără a se limita la: telefoane mobile, laptopuri, tablete, modemuri etc.

2. DREPTURI CU PRIVIRE LA INFORMAȚIILE EXISTENTE PE SITE

2.1 Vodafone este proprietarul informațiilor și a conținutului existent pe Site. Informațiile și conținutul existent pe Site pot fi folosite în vederea informării cu privire la ofertele, produsele și serviciile comercializate de Vodafone cât și în vederea comandării și achiziționării acestora.

2.2 Folosirea abuzivă sau contrară scopului de mai sus acordă dreptul Vodafone de a restricționa accesul la site.

2.3 Totodată, vă atragem atenția că utilizarea elementelor distinctive, a marilor Vodafone sau ale partenerilor săi existente pe Site se vor pedepsi conform legislației române în vigoare.

2.4 Vă atragem atenția că prin accesarea contului și utilizarea parolei personale sunteți responsabil pentru toate acțiunile care decurg din folosirea acestora. Vodafone nu poate fi făcută responsabilă pentru erorile survenite în urma neglijenței utilizatorului privind securitatea și confidențialitatea contului și parolei sale.

3. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

3.1 Achiziționarea de produse și servicii comercializate/prestate de Vodafone presupune îndeplinirea tuturor formalităților de înregistrare cerute în acest proces. Prin parcurgerea procesului de achiziție de produse și/sau servicii prin intermediul Siteului, vă exprimăm expres consimțământul în vederea furnizării următoarelor date personale: numele/prenumele, adresa de facturare, adresa de livrare, adresa e-mail, număr de telefon, CNP, serie și număr act de identitate.

3.2 Vodafone asigură, în condițiile legii, păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale Clientului și respectarea dreptului acestuia la protecția vieții private, în privința prelucrării datelor cu caracter personal ale Clientului. În acest sens vă precizăm că Siteul utilizează măsuri de securitate împotriva pierderii, alterării sau folosirii greșite a informațiilor care se află în controlul nostru.

3.3 Vodafone se obligă să administreze în condiții de siguranță și numai în vederea realizării scopurilor specificate, datele personale pe care ni le furnizați despre dumneavoastră. Datele dumneavoastră personale vor fi utilizate de către Vodafone în scopul executării contractului la distanță, pentru informarea utilizatorilor/clientilor privind situația contului lor de pe Site, informarea utilizatorilor/clientilor privind confirmarea, evoluția și starea comenzilor, evaluarea produselor și serviciilor oferite, de cercetare de piață, de statistică, de urmărire și monitorizare a vânzătorilor și comportamentul consumatorului. Totodată, dacă v-ați exprimat opțiunea în acest sens, Vodafone va folosi datele dumneavoastră și cu privire la activități comerciale, de marketing, de publicitate, de media și de promovare a produselor și serviciilor proprii sau ale partenerilor săi prin e-mail, mesaje scrise (SMS), poșta sau alte mijloace de comunicare.

3.4 Prelucrarea înseamnă accesul, utilizarea, stocarea, afișarea, copierea, transmiterea, interpretarea, editarea și/sau distribuirea de informații către servere locale și/sau internaționale. În conformitate cu dispozițiile legii privind protecția datelor personale, Clientul este de acord, explicit și fără echivoc, ca: (i) Vodafone să folosească datele cu caracter personal, pe care Clientul le furnizează în procesul de vânzare la distanță, pe teritoriul României, (ii) să le transfere în țara sau străinătate, către Vodafone Group Plc., către alți distribuitori, furnizori de comunicații electronice și contractori locali și transfrontalieri cu care Vodafone este în relații contractuale, (iii) să le dezvăluie către autorități/instituiții publice abilitate în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile, la solicitarea acestora din urmă, pentru realizarea obiectului acestui contract. Furnizarea datelor dumneavoastră cu caracter personal altor companii cu care Vodafone România se află în relații de parteneriat (furnizori de servicii de servicii de marketing, curierat, servicii de plată / bancare, telemarketing sau alte servicii, alte companii cu care putem dezvolta programe comune de ofertare pe piața a produselor și serviciilor noastre, asigurători, etc), se va face numai în baza unui angajament de confidențialitate din partea acestora, prin care garantează că aceste date sunt păstrate în siguranță și că furnizarea acestor informații personale se face conform legislației în vigoare.

3.5 Furnizarea datelor solicitate este obligatorie. Refuzul furnizării datelor va conduce la imposibilitatea finalizării comenzii online, neîncheierea contractului la distanță și implicit imposibilitatea livrării serviciilor/produselor comandate.

3.6 Drepturile persoanei vizate. Drepturile Clientului (persoana vizata), respectiv drepturile prevăzute de Legea 677/2001 și legea 506/2004, sunt urmatoarele:

- a) dreptul de acces la date - orice persoană vizată are dreptul de a obține, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, în mod gratuit pentru o solicitare pe an, confirmarea faptului că datele care o privesc sunt sau nu prelucrate de operator;
- b) dreptul de intervenție asupra datelor - orice persoană vizată are dreptul de a solicita, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, în mod gratuit, rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor a căror prelucrare nu este conformă legii, în special a datelor incomplete sau inexacte;
- c) dreptul de opoziție - persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment, printr-o cerere întocmită în formă scrisă, datată și semnată, din motive întemeiate și legitime, ca datele care o vizează să facă obiectul unor prelucrări sau să fie dezvăluite unor terți;
- d) dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției, fără a aduce atingere posibilității de a se adresa cu plângere autorității de supraveghere în domeniu;
- e) dreptul de a merge în instanța și a cere daune pentru încălcarea drepturilor în baza Legii 677/2001;
- f) persoana în cauză poate cere, gratuit, în scris, în orice moment, ca datele sale personale să nu mai fie procesate.
- g) dreptul de a cere Vodafone să înceteze să mai trimită Clientului mesaje promoționale. Clientul va fi informat în legătura cu efectuarea schimbărilor în opțiunile sale privind datele sale personale, în termen de 15 zile de la data comunicării schimbărilor respective către Vodafone.

Vodafone va răspunde solicitărilor persoanei vizate privind drepturile prevăzute de Legea 677/2001 (dreptul de acces la date, dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție) în termen de 15 zile de la data primirii cererii. Cererea întocmită în formă scrisă, datată și semnată, va fi trimisă la adresa electronică: persoane.fizice_ro@vodafone.com.

3.7 Registrele abonatilor. Această secțiune este valabilă în cazul în care veți dori achiziția unui abonament de servicii de comunicații electronice Vodafone. În conformitate cu legislația în vigoare, datele cu caracter personal (nume, prenume, adresa de domiciliu, număr de telefon) vor fi incluse în registrele publice ale abonaților, în termen de 45 de zile lucrătoare de la data încheierii contractului de servicii, excepție fiind situația în care Clientul optează în sens contrar la momentul încheierii contractului. Scopul întocmirii registrelor este simpla căutare a datelor abonaților.

Pe parcursul derulării relației contractuale cu Vodafone Clientul are dreptul de a reveni oricând asupra deciziei, de a verifica, rectifica sau elimina datele incluse în aceste registre, în mod gratuit, conform prezentului document.

3.8 Plățile on-line. În cazul plăților efectuate cu cardul, comercializarea se efectuează prin intermediul soluțiilor de plată online oferite de tertul autorizat **Netopia Sistem SRL**. În vederea eliminării riscului ca datele dumneavoastră să intre în posesia și să fie folosite abuziv de persoane neautorizate:

- a) Netopia Sistem SRL garantează securitatea sistemelor informatice. Informațiile privind datele cardului bancar (tip card, număr de card, data expirării, CVV2, etc.) nu vor fi transferate sau stocate pe serverele VODAFONE ROMANIA SA sau pe serverele Netopia Sistem SRL.

- b) În cazul sistemului 3D Secure pentru plată cu carduri Visa sau MasterCard, datele legate de cardul dumneavoastră sunt introduse direct în sistemele Visa sau MasterCard, iar în cazul în care cardul dumneavoastră a fost emis de către o bancă certificată în sistemul 3D Secure, autorizarea tranzacției se face doar după autentificarea dumneavoastră în acest sistem - introducerea unui cod/parola secretă știută numai de dumneavoastră, similar codului PIN la tranzacțiile de la ATM.

Orice incercare de a accesa datele personale ale altui utilizator sau de a modifica continutul site-ului www.vodafone.ro sau de a afecta performantele serverului pe care ruleaza siteul www.vodafone.ro, va fi considerata o tentativa de fraudare a site-ului si va pune in miscare cercetarea penala impotriva aceluia sau acelor care a(u) incercat acest fapt.

4. ÎNREGISTRAREA CA UTILIZATOR SI ACHIZITIA DE BUNURI / SERVICII

4.1 Pentru a folosi anumite sectiuni ale Site-ului, va trebui sa va inregistrati ca utilizator (sa va creati un cont de utilizator pe Site).

4.2 Daca folositi acest Site, sunteti responsabili cu privire la pastrarea confidentialitatii datelor de acces in contul dvs. de utilizator, creat pe Site si sunteti de acord sa va asumati responsabilitatea pentru toate activitatile efectuate din contul dvs. de utilizator, creat pe Site.

4.3 Pentru a cumpara si intra in posesia produselor si / sau serviciilor oferite spre vanzare pe Site este necesara parcurgerea urmatoarelor etape:

1 - inregistrarea dvs. ca utilizator

2 - efectuarea platii produselor si transmiterea comenzii catre Vodafone Romania. Inainte de onorarea comenzilor Vodafone isi rezerva dreptul de a valida comenzile prin contactarea telefonica a clientilor. Totodata, in cazul in care exista suspiciuni de frauda sau erori tehnice, Vodafone poate opta pentru refuzul de livrare a comenzii, cu returnarea pretului / avansului achitat de Client in termen de maxim xx zile lucratoare de la data informarii clientului despre aceasta situatie.

3 - livrarea produselor comandate si achitate va fi insotita, daca este cazul, de certificatul de garantie, de certificatul cu privire la service-ul post-vanzare asigurat de catre producator/importator/distribuitoare si/sau alte certificate daca este cazul.

4.4 Prin lansarea unei comenzi electronice sunteti de acord cu forma de comunicare prin email prin care Site-ul isi deruleaza operatiunile.

4.5 Vodafone Romania SA isi rezerva dreptul de a solicita documente necesare procesarii comenzii dumneavoastra, cum ar fi: **cum ar fi: facturi de servicii; actul de identitate (pentru persoane fizice) sau certicac eliberat de Registrul Comerțului (pentru persoane juridice) / certificat de înregistrare în scopuri de TVA, etc.**

4.6 Procesului de vanzare produse si / sau servicii Vodafone se face in conformitate cu "*Clauze specifice contractului încheiat la distanță*" - sectiunea A sau B - care se vor transmite pe email dupa plasarea comenzii, în cuprinsul acestui document. În aceste secțiuni veti găsi informatii cu privire la Garantia si Livrarea Produselor, Dreptul de retragere a Clientului, Efectele retragerii, etc.

4.7. **Adaugarea unui produs /serviciu in cosul de cumparaturi nu implica rezervarea acelu produs / serviciu sau finalizarea comenzii.**

5. PRETURI

5.1 Preturile prezentate includ TVA aplicabil (19%). În cazul in care se vor solicita cheltuieli de livrare, acestea se vor menționa în mod expres în cuprinsul procesului de vânzare on-line. Pentru persoanele juridice plătitoare de TVA, atunci când este cazul, se va aplica procedura de taxare inversă, în conformitate cu legislația fiscală în vigoare.

5.2 Preturile produselor din magazinul online Vodafone sunt valabile pentru săptămâna calendaristica in curs, oferta de produse fiind valabila in limita stocului disponibil.

5.3 Cursul valutar pentru telefoane se schimba o data pe luna si este cursul BNR din ultima Joi (valabil pentru ziua de Vineri) a lunii in curs, cu conditia ca ziua de Vineri sa fie in aceeasi luna

calendaristica cu ziua de Joi. Acest curs este valabil pentru perioada urmatoare, incepand cu ziua de Luni pana in ziua de Duminica, de dupa ultima zi de Vineri din luna pentru care este valabil cursul).

6. CORESPONDENTA INTRE PARTI

Documentele pe care le vizeaza 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;
- e-mail: persoanejuridice_ro@vodafone.com pentru contracte încheiate de persoane juridice prin canalul telesales.

7. LITIGII

7.1 Orice neînțelegere în legătură cu utilizarea magazinului Online Vodafone va fi rezolvată pe cale amiabilă între părți. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul poate fi înaintat, de către Client, spre soluționare instanțelor judecătorești competente.

7.2 Totodată, Clientul poate opta pentru o metoda de soluționare alternativă a disputei, ca de exemplu prin intermediul autorității de reglementare (ANCOM), a oficiilor de protecție a consumatorilor din țara (<http://www.anpc.gov.ro/>) sau prin intermediul platformei S.O.L. (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>).

Dacă nu sunteți de acord cu condițiile de utilizare / achiziționare a serviciilor și a produselor prezentate pe acest site, vă rugăm să nu folosiți site-ul.

PARTEA A II

CUPRINS PARTEA A II:

1. **Sectiunea A - Contract Vodafone - Clauze specifice contractului încheiat la distanță - Achiziția de Servicii / Echipamente Terminale împreună cu Servicii**
2. **Sectiunea B - Contract Vodafone - Clauze specifice contractului încheiat la distanță - Achiziție de Produse**

Sectiunea A

Contract Vodafone - Clauze specifice contractului încheiat la distanță - Achiziția de Servicii / Echipamente Terminale împreună cu Servicii -

1. Preambul

1.1 Clauzele cuprinse în **Partea a II-a 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)** prin intermediul Site-ului, 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** prin intermediul Site-ului, 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** prin intermediul Site-ului, fără a achiziționa și servicii Vodafone, vă rugăm să consultați clauzele specifice **Secțiunii B**, de mai jos.

2. Momentul încheierii contractului la distanță. Activarea serviciilor

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

2.2. Pentru noile achiziții prin intermediul Site-ului, 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.**

3. Achiziția de Echipamente Terminale. Livrare. Garanția legală

3.1 În cazul în care achiziționați Echipamente Terminale conform art. 1.1 din Secțiunea A (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.

3.2 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.

3.3. Vă rugăm să aveți în vedere că **nu este posibilă livrarea Echipamentului Terminal** pentru o altă persoană decât Clientul.

Totodată, nu se acceptă livrarea Echipamentului Terminal și a documentelor aferente în afara teritoriului României.

3.4. 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 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 (Secțiunea A), costurile aferente returnării sumelor achitate anticipat vor fi suportate de către Client.

3.6. 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.

3.7. **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.

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 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. Cum se pot efectua plățile

4.1 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.

4.2. Plățile se pot efectua online (a se și vedea Partea I – art. 3.8), prin card bancar, la momentul efectuării comenzii sau în numerar, la momentul livrării.

4.3. 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.

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. 7.2 și 7.3 din Secțiunea A.

5.2 Conform legii, perioada de retragere expiră în termen de **14 zile** de la:

- a) pentru situațiile prevăzute la **art. 1.1 lit. a) de mai sus**, 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 mai sus**, de la momentul în care Clientul intră în posesia fizică a Echipamentul Terminal.

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 sau
- b) prin apel telefonic la Relații Clienți (apel gratuit la *222).

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

6. Efectele retragerii

6.1. 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;

6.2. 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.

7. Obligațiile Părților în cazul retragerii

7.1 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.

7.2 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 să achite contravaloarea Serviciilor de care a beneficiat în perioada cuprinsă între data activării Serviciilor și data încetării contractului la distanța/ noii oferte.

7.3. 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, inclusiv cu toate conturile personale dezactivate (ex: Apple iCloud Find my iPhone, Samsung Android Factory Reset Protection, Blackberry Protect s.a.) intrucat avand aceste setari active terminalele nu mai pot fi folosite.** 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.

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

Secțiunea B
Contract Vodafone - Clauze specifice contractului încheiat la distanță
- Achiziție de Produse -

1. Preambul

1.1 Clauzele cuprinse în **Partea a IIa Secțiune B** sunt aplicabile dacă ați făcut o achiziție de **Produse** prin intermediul Site-ului, 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** prin intermediul Site-ului, vă sunt aplicabile prevederile Secțiunii A de mai sus.

1. 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.

2. Achiziția de Produse. Livrare. Garanția legală

3.1 Livrarea Produsului 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.

3.2 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.

3.3. Vă rugăm să aveți în vedere ca **nu este posibilă livrarea Echipamentului Terminal** pentru o altă persoană decât Clientul.

Totodată, nu se acceptă livrarea Produsului și a documentelor aferente în afara teritoriului României.

3.4. 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 nu poate fi contactat de către curier,

(ii) coletul nu se poate livra ca urma a unor amânări repetate ale Clientului (max 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 (Secțiunea B), costurile aferente returnării sumelor achitate anticipat vor fi suportate de către Client.

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

3.7. **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.

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 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).

3. Cum se pot efectua plățile

4.1 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.

4.2 Plățile se pot efectua online (a se și vedea Partea I – art. 3.8), la momentul efectuării comenzii sau în numerar, la momentul livrării.

4.3. În cazul exercitării dreptului de retragere, Clientul este obligat la plata costurilor de livrare și a taxelor poștale aferente returnării Produsului către Vodafone.

4. 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. 4.3 și 6.3 din Secțiunea B.

5.2 Conform legii, perioada de retragere expiră în termen de **14 zile** de la momentul în care Clientul intră în posesia fizică a Produsului.

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 sau

b) prin apel telefonic la Relații Clienți (apel gratuit la *222).

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

5. Obligațiile Părților în cazul retragerii

6.1 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.

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

6.3. 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 înainte de 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.

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