

TERMENI SI CONDITII APLICABILE PENTRU SERVICIILE EFECTUATE IN CAZUL PRODUSELOR AFLATE IN AFARA PERIOADEI DE GARANTIE PREDATE DE CLIENT PRIN CURIER (CONTRACT DE SERVICE INCHEIAT LA DISTANTA)

1. Termenii si Conditiiile din prezentul titlu contin informatiile pe care Prestatorul este obligat sa le aduca la cunostinta consumatorilor in cazul contractelor ce se incheie la distanta, astfel cum sunt acestea prevazute de OUG nr.34/2014 *privind drepturile consumatorilor in cadrul contractelor incheiate cu profesionistii precum si pentru modificarea si completarea unor acte normative*. Prezentele prevederi acopera ipoteza contractelor incheiate la distanta (fara prezenta fizica a Clientului in magazinele sau la sediul Prestatorului) pentru realizarea serviciilor de diagnosticare si reparatie a produselor defecte in afara perioadei de garantie transmise Prestatorului prin curier precum si a produselor pentru care a fost declarata pierderea garantiei si pentru care Clientii doresc realizarea serviciilor de reparatie pe cheltuiala lor.

2. Termenii si Conditiiile din prezentul titlu se trimit Clientului via e-mail impreuna cu Formularul de retragere prevazut de OUG nr.34/2014 in termen de 20 de zile de la data primirii produselor de catre Prestator.

3. **Pentru incheierea valabila a contractului de service este necesar ca Clientul sa confirme via e-mail Prestatorului ca a primit si a citit Termenii si Conditiiile.** Termenul de confirmare este de cel mult 5 zile de la data primirii de catre Client a informarii de la pct.2. In cazul in care Clientul nu trimite confirmarea, contractul nu poate fi incheiat iar produsul va fi trimis Clientului prin curier, cu plata ramburs (cu exceptia produselor trimise de Client ca fiind in garantie si care au fost declarate in afara garantiei de catre Prestator si pentru care transportul la Client nu este datorat de acesta).

4. **In termen de cel mult 5 zile lucratoare de la data primirii confirmarii din partea Clientului, Prestatorul transmite Clientului via e-mail confirmarea privind incheierea contractului de service impreuna cu factura proforma continand pretul total al serviciilor ce urmeaza a fi efectuate.**

5. Efectuarea serviciilor de diagnosticare/reparare nu va incepe decat conditionat de plata in avans a pretului datorat pentru aceste servicii si numai dupa expirarea termenului de 14 zile –calculat de la data transmiterii confirmarii de la pct.4, termen de 14 zile in care Clientul va putea sa isi exercite dreptul sau legal de retragere. **Face exceptie situatia in care Clientul confirma expres Prestatorului**, odata cu confirmarea primind faptul ca a citit si este de acord cu prezentei Termenii si Conditii si a primit un formular tipizat de retragere -transmise conform dispozitiilor de la pct.3, **ca este de acord ca efectuarea serviciilor sa se efectueze si in perioada de 14 zile in care el isi poate exercita dreptul de retragere. In acest din urma caz, Clientul va fi obligat sa achite serviciile prestate anterior exercitarii dreptului de retragere si nu va putea pretinde restituierea pretului deja platit pentru aceste servicii.**

6. Operatiunile de diagnosticare si reparatie post garantie se realizeaza de Prestator contra cost. Pretul total al serviciilor este cel continut de factura proforma transmisa Clientului potrivit prevederilor de la pct.4.

7. Pretul serviciului de diagnosticare a produsului defect este de 59 LEI (TVA inclus) pentru telefoane mobile, tablete, modem-uri, echipamente de navigatie, radiouri de masina, console jocuri si de 119 LEI (TVA inclus) pentru laptop-uri, desktop-uri, monitoare, iPad-uri, iPhone-uri, iPod-uri, computere Mac, produse IRobot si alte produse similare aflate in portofoliu. In cazul efectuarii reparatiei si al achitarii integrale a pretului acesteia, pretul serviciului de diagnosticare nu se datoreaza.

8. Pretul serviciului de reparatie a produsului este constituit din pretul pieselor de schimb si/sau a subansamblelor ce necesita inlocuire si din pretul manoperei de inlocuire a pieselor/subansamblelor defecte, resoftare/actualizare de soft a produsului.

9. Clientul are obligatia sa efectueze plata in numerar la sediul/magazinele Prestatorului sau prin transfer bancar sau plata on-line, in contul Prestatorului continut de factura proforma, in termen de 5 zile de la comunicarea facturii proforme conform prevederilor de la pct.4. In cazul in care Clientul nu efectueaza plata potrivit prevederilor anterioare, prezentul contract inceteaza fara nici o alta obligatie pentru Client, cu exceptia obligatiei de achitare a serviciului de diagnosticare si a pretului de returnare a produsului prin curier. Pana la achitare, Prestatorul va avea un drept de retentie asupra produsului. In cazul in care Clientul nu achita contravaloarea serviciului de diagnosticare ori refuza primirea produsului de la curier ori acesta este returnat indiferent de motiv Prestatorului de catre curier, Clientul are obligatia ridicarii personale a produsului de la Prestator, conditionat de achitarea serviciului de diagnosticare. In caz contrar, incepand cu a 31 zi de la data comunicarii facturii proforme, Clientul va datora Prestatorului in plus si o taxa de 0,5 lei/zi pentru depozitarea produsului.

10. Termenul de aducere a produsului la starea de conformitate declarata de Producator este de 60 de zile, in functie de disponibilitatea pieselor de schimb si de complexitatea interventiei. La finalizarea reparatiei Prestatorul notifica Clientul despre aceasta iar produsul este trimis Clientului prin curier impreuna cu factura fiscala.

11. Termenul de garantie pentru executarea reparatiei este de 30 zile. Orice defectiune aparuta in aceasta perioada in legatura cu reparatia efectuata va fi remediata de catre Prestator fara nici un cost pentru Client, cu exceptia transportului produsului intre parti.

12. Produsul ce face obiectul operatiunilor de diagnosticare si reparatie este cel descris in documentele de expeditie si *fisa de intrare in service*. In caz de neconcordanta, va avea intaietate *fisa de intrare in service*.

13. Contractul inceteaza in situatia in care piesele de schimb necesare efectuarii reparatiei nu pot fi puse la dispozitia Prestatorului de catre Producator (incetarea fabricarii pieselor de schimb) sau in situatia in care Producatorul se afla in imposibilitate de furnizare a acestor piese astfel incat efectuarea reparatiei sa se incadreze in termenul prevazut la pct. 10. In acest caz, Prestatorul va informa prin e-mail Clientul si va inapoia Clientului produsul prin curier. Clientul va avea exclusiv dreptul la restituierea pretului achitat pentru efectuarea reparatiei. Prestatorul va restitui pretul platit de Client in termen de cel mult 30 de zile de la informarea Clientului privind imposibilitatea de efectuare a reparatiei in contul din care Clientul a efectuat plata sau in cazul platii cu numerar, in termen de 30 de zile de la data la care Clientul va indica contul in care sa-i fie restituita suma.

14. Orice reclamatie, sesizare, comunicare va fi facuta de catre Client prin scrisoare recomandata la adresa sediului central al Prestatorului din *Bucuresti, Sector 4, str. Dumitru Brumarescu nr. 9A* sau la magazinul Prestatorului din *Bucuresti, Sector 2, Calea Mosilor nr.306, bloc M56, parter*. De asemenea, orice reclamatie, sesizare, comunicare va putea fi facuta de catre Client si la adresa e-mail reclamatii@cordongroup.ro ori prin fax la nr. 0213 009908 sau la Call-Centerul Prestatorului la numarul telefonic 0372 324762 in fiecare zi lucratoare intre orele 08:30-17:30.

15. *Termenii si Conditiiile Generale de Prestare a Serviciilor de Diagnosticare/Reparatie* prevazute la lit. A completeaza prevederile de fata.

16. Informatii privind exercitarea dreptului legal de retragere:

Aveti dreptul de a va retrage din prezentul contract fara a preciza motivele, in termen de 14 zile.

Perioada de retragere expira dupa 14 zile incepand de la ziua incheierii contractului. Ziua incheierii contractului este cea prevazuta la pct.4.

Pentru a va exercita dreptul de retragere trebuie sa ne informati cu privire la decizia dumneavoastra de a va retrage din prezentul contract, utilizand o declaratie neechivoca, de exemplu, o scrisoare trimisa prin posta in atentia Societatii Cordon Electronics SRL, Bucuresti, str. Dumitru Brumarescu nr.9A, Sector 4, sau prin fax la nr. 0213 009908 sau prin e-mail la adresa reclamatii@cordongroup.ro. In acest scop, puteti folosi modelul de retragere alaturat; folosirea lui nu este obligatorie.

Pentru a respecta termenul-limita de retragere este suficient sa trimiteti comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere inainte de expirarea perioadei de retragere.

Consecintele retragerii:

Daca va retrageti, vom rambursa orice suma pe care am primit-o de la dumneavoastra, fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data la care suntem informati cu privire la decizia dumneavoastra de a va retrage din prezentul contract. Vom efectua aceasta rambursare folosind aceeaasi modalitate de plata ca si cea folosita pentru tranzactia initiala, cu exceptia cazului in care v-ati exprimat acordul pentru o alta modalitate de rambursare; in orice caz, nu vi se vor percepe comisioane ca urmare a unei astfel de rambursari.

Va vom trimite produsul prin curier in termen de 14 zile de la data la care ne-ati comunicat exercitarea dreptului de retragere din prezentul contract. Va trebui sa suportati costul direct al returnarii produselor.

Daca ati solicitat inceperea prestarii serviciilor inainte de implinirea termenului legal de exprimare a dreptului de retragere, ne datorati o suma proportionala cu serviciile prestate pana la momentul in care ne-ati comunicat exercitarea dreptului de retragere din prezentul contract. Daca, spre exemplu, ne-ati comunicat exercitarea dreptului de retragere dupa diagnosticarea produsului si dupa comandarea pieselor de schimb necesare efectuarii serviciului de reparatie, suma care vi se va rambursa va fi egala cu valoarea serviciului de reparatie neefectuat, dumneavoastra ramanand obligat la plata pieselor comandate si a serviciului de diagnosticare.