

POLITICA DE RETUR ȘI RAMBURSARE – SERVICIUL DE TELEASISTENȚĂ TELESENIOR

Prezenta politică stabilește regulile privind retragerea din contract, restituirea Dispozitivului și rambursarea sumelor achitate pentru serviciul de teleasistență furnizat de SC TELESENIOR SRL („Telesenior”). Termenii scriși cu majusculă au înțelesul atribuit în Termenii și Condițiile Telesenior. În caz de neconcordanță, prevalează Termenii și Condițiile.

ART. 1 – DREPTUL DE RETRAGERE

1.1. Termenul de retragere. Clientul se poate retrage din contract, fără a invoca un motiv și fără penalități, în termen de 14 zile de la data primirii Dispozitivului.

1.2. Notificarea. Retragerea se notifică la office@telesenior.ro sau prin poștă, la sediul Telesenior, prin formularul de retragere ori prin orice altă declarație din care reiese în mod neechivoc decizia de retragere.

1.3. Ridicarea Dispozitivului. După primirea notificării, Telesenior comandă curierul pentru ridicarea coletului de la adresa Clientului, la data convenită cu acesta, și suportă costul transportului. Clientul predă curierului, în cel mult 14 zile de la notificare, Dispozitivul, încărcătorul, cablul de încărcare și cutia originală, ambalate astfel încât să nu se deterioreze în transport.

1.4. Rambursarea. Telesenior rambursează toate sumele achitate, inclusiv taxa de activare, în cel mult 14 zile de la data notificării, prin aceeași metodă de plată folosită de Client. Telesenior poate amâna rambursarea până la primirea Dispozitivului sau până la primirea dovezii expedierii acestuia, dacă aceasta este anterioară.

ART. 2 – COMPONENTELE NERESTITUITE

2.1. Sumele datorate. Pentru componentele nerestituite sau pentru Dispozitivul deteriorat din culpa Clientului se datorează următoarele sume:

Componenta	Suma
Dispozitiv nerestituit sau deteriorat din culpa Clientului	300 euro
Încărcător și cablu de încărcare	36 euro
Cutia originală	10 euro

Sumele se achită în lei, la cursul BNR din ziua emiterii facturii. În cazul retragerii, acestea se facturează și se compensează cu suma de rambursat.

2.2. Uzura normală. Uzura normală a Dispozitivului, inclusiv zgârieturile rezultate din purtare, nu se impută.

2.3. Lipsa cutiei originale. În lipsa cutiei originale, Dispozitivul se restituie într-un ambalaj care îl protejează în transport, iar Clientul datorează suma prevăzută la art. 2.1 pentru cutie.

ART. 3 – ÎNCETAREA CONTRACTULUI DUPĂ TERMENUL DE RETRAGERE

3.1. Plata lunară, în primele 12 luni. Clientul poate denunța contractul cu un preaviz de 30 de zile, cu plata sumei de 2 euro pentru fiecare lună întreagă rămasă până la împlinirea a 12 luni de la încheierea contractului.

3.2. Plata lunară, după primele 12 luni. Clientul poate denunța contractul oricând, cu un preaviz de 30 de zile, fără alte costuri.

3.3. Plata anuală. Sumele achitate pentru perioada în curs nu se restituie, cu excepția situațiilor prevăzute la Art. 4. Cu cel puțin 30 de zile înainte de reînnoire, Telesenior notifică Clientul prin e-mail, iar Clientul poate refuza reînnoirea până la data acesteia, fără alte costuri.

3.4. Restituirea Dispozitivului. La încetarea contractului, Clientul restituie Dispozitivul, încărcătorul, cablul de încărcare și cutia originală în termen de 14 zile, prin curier, pe cheltuiala sa. Pentru componentele nerestituite se aplică Art. 2.

ART. 4 – RAMBURSAREA LUNILOR NEUTILIZATE

4.1. Situațiile. Contractul încetează fără nicio plată din partea Clientului, iar Telesenior restituie contravaloarea lunilor întregi achitate și neutilizate, în următoarele situații:

- (i) decesul Beneficiarului;
- (ii) mutarea definitivă a Beneficiarului într-un centru rezidențial ori o stare de sănătate care nu îi mai permite utilizarea Dispozitivului;
- (iii) neremedierea unei defecțiuni în termen de 30 de zile de la semnalare;
- (iv) modificarea prețului sau a Termenilor și Condițiilor, cu care Clientul nu este de acord;
- (v) încetarea furnizării Serviciului de către Telesenior.

4.2. Documentele. În situațiile prevăzute la pct. (i) și (ii), cererea se însoțește de un document doveditor (certificatul de deces, respectiv adeverința centrului rezidențial sau un document medical).

4.3. Termenul și calculul. Rambursarea se face în cel mult 14 zile de la data cererii. În cazul plății anuale, contravaloarea unei luni se calculează ca preț anual achitat împărțit la 12.

ART. 5 – ALTE SITUAȚII

5.1. Defecțiunile. Dispozitivul defect din cauze care nu țin de Client se înlocuiește gratuit. Perioada în care Serviciul nu a funcționat nu se facturează: contravaloarea acesteia se deduce din factura următoare sau, în cazul plății anuale, perioada plătită se prelungește corespunzător.

5.2. Suspendarea. Pe durata unei internări sau a unei deplasări în afara României, Clientul poate solicita suspendarea Serviciului, de cel mult două ori într-un an de contract, pentru cel mult 30 de zile consecutive. Perioada de suspendare nu se facturează la prețul abonamentului; Clientul datorează 2 euro pe perioadă, pentru menținerea cartelei SIM.

5.3. Situațiile de urgență. Deteriorarea Dispozitivului produsă în cursul unei situații de urgență reale, confirmate de Centrul de asistență, nu se impută.

ART. 6 – CONTACT

Cererile privind retragerea, restituirea și rambursarea se transmit la **office@telesenior.ro**, la tel. **+40 735 567 857** sau prin poștă, la sediul Telesenior: Ocna Mureș, str. Mălinului, Bl. 65, Et. 1, Ap. 3, jud. Alba.