

➤ **Какво представлява сделката от разстояние?**

Сделката от разстояние представлява договор, който се предлага и сключва чрез използване на средство за комуникация от разстояние (телефонен разговор между представител на Vivacom и потребител), без да е нужно потребителят да посещава търговски обект на Vivacom.

При сключена сделка от разстояние след приемане на отправената оферта потребителят получава договора чрез куриер и следва да го подпише. Договорът се изпраща и подписва в два екземпляра - един за потребителя и един за Vivacom.

➤ **Какво представлява сделката, сключена извън търговски обект?**

Сделката, сключена извън търговски обект, представлява договор, сключен при едновременното физическо присъствие на представител на Vivacom и потребител на място, различно от търговския обект на Vivacom (с локален дилър, в мобилен магазин на Vivacom), включително и когато предложението на Vivacom за сключване на договора е направено при същите обстоятелства.

➤ **Информация, предоставяна от Vivacom преди сключване на договора при сделки от разстояние и сделки извън търговски обект.**

Преди сключване на договор от разстояние и договор извън търговски обект представител на Vivacom предоставя своевременно на потребителя по ясен и разбираем начин, в съответствие с принципа на добросъвестност при търговските сделки и добрата търговска практика, следната информация:

- своята самоличност и търговска цел на офертата;
- наименованието, седалището и адреса на управление на Vivacom, телефонен номер, както и адреса на електронната поща и интернет страницата си;
- основните характеристики на услугата/услугите - име на избрания абонаментен план, включени минути, допълнителни услуги (ако има такива);
- цената на услугата/услугите с включен ДДС на месец и инсталационна цена (ако има такава);
- начина на плащане на цената на услугата/услугите, доставката и изпълнението на договора;
- минимална продължителност на договора за услугата;
- периода, за който направеното предложение или цена остават в сила, периода на действие на конкретна промоция;
- наличието на законова гаранция за съответствие на стоката в съответствие с договора (ако към договора се предоставя устройство);
- правото на потребителя да се откаже от договора и условията, при които предоставеното от Vivacom оборудване, устройство или подарък към договора могат да бъдат върнати (в случай че такива са предоставени);
- приложен стандартен формуляр за упражняване правото на отказ в един екземпляр за потребителя, съдържащ подробна информация относно възможността на потребителя да се откаже от договора.

➤ **Право на отказ от договора.**

Потребителят има право да се откаже от договора, сключен от разстояние или извън търговски обект, без да посочва причини за това, в 14-дневен срок, считано от датата на която е сключен договорът. За да упражни правото си, следва да изрази решението си за отказ от договора с недвусмислено заявление (например с обаждане на 123, с писмо, изпратено по пощата или внесено в търговски обект на Vivacom, в електронната форма за контакт). В заявлението потребителят следва да посочи: три имена, подпис, географски адрес и ако има такива - телефонен номер и електронен адрес. Потребителят може да използва приложния формуляр за отказ, но това не е задължително.

➤ **Действие на отказа.**

Ако потребител се откаже от договора, Vivacom ще възстанови всички получени от него плащания, включително разходите за доставка (с изключение на допълнителни разходи, свързани с избран от потребителя начин на доставка, различен от най-евтиния стандартен начин на доставка, предлаган от Vivacom), без неоправдано забавяне и във

всички случаи не по-късно от 14 дни считано от датата, на която потребителят е изразил желанието си за отказ от договора.

Потребителят трябва да изпрати или да върне обратно стоките на Vivacom без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 дни след деня, в който е информирал Vivacom за отказа си:

- при получен подарък трябва да го изпрати обратно на адрес: гр. София, п.к. 1231, ул. Петър Панайотов" №18;
- в случаите, когато заедно с услугата потребителят е приел и оборудване за телевизия или интернет, трябва да го върне в най-близкия магазин на Vivacom /без сателитната антена/.

Срокът се счита за спазен, ако стоките са изпратени преди изтичането на 14-дневния срок. Потребителят трябва да поеме преките разходи по връщане на стоките. Разходите се очаква да не надвишат приблизително 10 лв. с ДДС.

Потребителят отговаря единствено за намаляване стойността на стоките вследствие на боравене с тях, различно от необходимото за установяване на тяхното естество, характеристики и добро функциониране.

Стоката трябва да бъде върната в оригинална опаковка в нейната цялост (опаковката на пратката може да бъде отворена), пълна окомплектовка с придружаващата я документация, без увреждания във външния вид, без да са отстранени фабрично поставените фолио и стикери от корпуса на устройството, с непроменена софтуерна конфигурация (без инсталирани или премахнати приложения, качени лични снимки, контакти, съобщения; с премахнати профили, с изключени функции за отдалечено локализиране и без включени защиты и др. подобни). Стоки, които не отговарят на посочените изисквания, не могат да бъдат върнати.

Ако е закупен комплект от стоки на обща цена, се дължи връщане на всички стоки от комплекта. Ако прилежащ към устройство аксесоар/допълнителен артикул не бъде върнат или той не отговаря на изискванията, посочени по-горе, потребителят ще дължи 10% от стойността на закупения комплект по актуалните цени на Vivacom към момента на връщането.

Ако потребителят върне устройство, заключено с клиентски профил и включени защиты, неговата стойност намалява, както следва:

- при устройства, използващи операционна система Android, потребителят трябва да поеме преките разходи за отключването и преинсталацията на софтуера на устройството. Разходите се очаква да не надвишат приблизително 60 лв. с ДДС;
- при устройства, използващи операционна система iOS, при стартиране устройството се активира в системите на Apple, включително започва да тече и гаранционният му срок, и е невъзможно привеждането му в първоначално състояние. Това води до намаляване на стойността на устройството със 100% и от потребителя ще бъде изискана 100% от платената за него сума.

Ако потребителят е поискал предоставянето на услугите да започне по време на срока за отказ, ще плати сумата, която е пропорционална на предоставеното до момента на отказа, спрямо общата сума по договора.

Ако потребителят упражни правото си на отказ от договор за гласова услуга, обект на преносимост от друг оператор, предоставящ електронни съобщителни услуги, номерът на услугата ще бъде върнат на даряващия оператор и потребителят следва да се обърне към него за условията, при които може да продължите да го ползва.