

POLITICA DE RETURNARE ȘI RAMBURSARE

1. Informații generale

Prezenta Politică de returnare și rambursare reglementează condițiile în care clienții persoane fizice pot solicita retragerea din contract, returnarea echipamentelor sau rambursarea sumelor achitate pentru serviciile oferite de:

TELESENIOR S.R.L.

Sediul social: Județul Alba, Oraș Ocna Mureș, Str. Mălinului, Bl. 65, Etaj 1, Ap. 3

CUI: 52051589 | Nr. Reg. Com.: J02/046638/000

E-mail: office@telesenior.ro

Telefon: **0735 567 857**

Website: www.teleasistentaromania.ro

TELESENIOR oferă servicii de teleasistență non-stop (24/7) și echipamente dedicate siguranței beneficiarilor.

Prezentul document completează **Termenii și Condițiile Generale publicate pe site-ul www.teleasistentaromania.ro.

2. Dreptul legal de retragere

Conform dispozițiilor **O.U.G. nr. 34/2014**, consumatorul are dreptul de a se retrage dintr-un contract la distanță sau în afara spațiilor comerciale, **fără a invoca un motiv și fără penalități**, în termen de **14 zile calendaristice**.

Termenul de 14 zile curge:

- de la data încheierii contractului de servicii (pentru abonamente și servicii de teleasistență); sau
- de la data primirii echipamentului (pentru produse livrate).

Pentru exercitarea dreptului de retragere, clientul trebuie să transmită **o notificare scrisă** la adresa **office@telesenior.ro**, care să conțină:

- numele complet al clientului;
- adresa de e-mail și numărul de telefon utilizate la comandă;
- data achiziției;
- codul sau denumirea echipamentului (dacă este cazul);
- declarația expresă privind intenția de retragere din contract.

TELESENIOR va confirma primirea notificării prin e-mail, în termen de **maximum 48 de ore lucrătoare**.

3. Condițiile de returnare a echipamentului

În cazul retragerii, clientul are obligația de a returna echipamentele livrate (brățară, medalion, unitate de bază, încărcător, senzori etc.) **în termen de 14 zile calendaristice** de la data notificării retragerii.

Condiții:

- echipamentul trebuie returnat **în stare bună de funcționare**, fără urme de uzură, lovituri, fisuri sau deteriorări;
- toate accesoriile, componentele și ambalajul original (dacă există) trebuie incluse în pachet;
- costul transportului de retur revine clientului, cu excepția cazului în care produsul a fost livrat eronat sau defect.

Adresa de retur:

TELESENIOR S.R.L.

Str. Mălinului, Bl. 65, Etaj 1, Ap. 3, Oraș Ocna Mureș, Județul Alba

4. Procesul de rambursare

TELESENIOR va rambursa toate sumele achitate de client, inclusiv costurile de livrare (cu excepția celor suplimentare față de livrarea standard), **în termen de cel mult 14 zile calendaristice** de la data primirii notificării de retragere, sub condiția recepționării echipamentului înapoi în stare corespunzătoare.

Rambursarea se efectuează prin aceeași metodă de plată utilizată inițial (card bancar, transfer bancar sau altă metodă convenită), **fără comisioane suplimentare** pentru client.

Dacă echipamentul nu este returnat sau este deteriorat, TELESENIOR își rezervă dreptul de a reține din suma rambursată contravaloarea acestuia, conform valorii de piață, dar **nu mai mult de 2500 lei/unitate**, potrivit clauzelor contractuale.

5. Serviciile deja furnizate în perioada de retragere

În cazul în care clientul a solicitat în mod expres activarea serviciului de teleasistență înainte de expirarea perioadei de 14 zile, și ulterior decide să se retragă, acesta este obligat să achite contravaloarea serviciilor efectiv prestate până la data retragerii.

6. Excepții de la dreptul de retragere

Conform art. 16 din O.U.G. nr. 34/2014, dreptul de retragere nu se aplică în următoarele cazuri:

- servicii complet prestate, dacă execuția a început cu acordul expres al consumatorului și acesta a confirmat că a luat cunoștință că își pierde dreptul de retragere după prestarea integrală;
- echipamente deteriorate, modificate sau fără ambalajul original, care nu mai pot fi revândute ca noi;
- produse sigilate care, din motive de igienă sau protecție sanitară, nu pot fi returnate odată desigilate
- contracte pentru produse configurate sau personalizate la cererea clientului.

7. Rezilierea contractului după perioada de retragere

După expirarea termenului de 14 zile, clientul poate rezilia contractul de teleasistență:

- cu notificare scrisă transmisă la office@telesenior.ro, cu **cel puțin 30 de zile înainte** de data dorită a încetării;
- cu obligația de a achita serviciile furnizate până la data încetării;
- cu obligația de a returna echipamentele în termen de 14 zile de la încetarea contractului.

Nereturnarea echipamentului sau deteriorarea acestuia atrage plata contravalorii maxime de **2500 lei/unitate**.

8. Rambursări parțiale și daune

În cazul în care echipamentul este returnat incomplet, cu piese lipsă sau deteriorat, TELESENIOR poate diminua valoarea rambursată proporțional cu deprecierea cauzată. Evaluarea se face de către departamentul tehnic, iar rezultatul va fi comunicat clientului în mod transparent, înainte de efectuarea rambursării.

9. Returnarea echipamentelor defecte

Dacă echipamentele prezintă defecțiuni tehnice neimputabile clientului, în perioada de garanție contractuală, acestea vor fi **înlocuite gratuit**.

În cazul defecțiunilor cauzate de utilizarea necorespunzătoare, clientul suportă costul reparației sau înlocuirii.

10. Procedura de soluționare a reclamațiilor

Orice solicitare privind returul sau rambursarea se transmite prin e-mail la office@telesenior.ro.

TELESENIOR se angajează să ofere un răspuns motivat în termen de **cel mult 14 zile**

lucrătoare.

Dacă disputa nu se poate soluționa pe cale amiabilă, clientul are dreptul să se adreseze:

- **Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)** – www.anpc.ro;
- instanțelor competente din România, conform legislației aplicabile.

11. Contact pentru returnări și rambursări

TELESENIOR S.R.L.

Sediu: Str. Mălinului, Bl. 65, Etaj 1, Ap. 3, Ocna Mureș, Jud. Alba

office@teleasistentaromania.ro

0735 567 857

www.teleasistentaromania.ro

12. Dispoziții finale

Prezenta politică face parte integrantă din **Termenii și Condițiile generale de furnizare a serviciilor TELESENIOR S.R.L.** și este actualizată periodic în funcție de modificările legislative și de procesele interne.

Versiunea actuală intră în vigoare la data publicării pe site-ul oficial

www.teleasistentaromania.ro.