

Условия, срок и начин за упражняване на правото на отказ от договор от разстояние и договор извън търговския обект

Уважаеми клиенти,

При сключването на договор от разстояние или договор извън търговския обект, следва да имате предвид изложената тук информация.

Договор за продажба от разстояние

Под договор за продажба от разстояние се разбира договор, сключен между Теленор България и физическо лице (потребител), който се сключва като част от система за предоставяне на стоки и/или услуги от разстояние, организирана от Теленор, без едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя, чрез изключителното използване на едно или повече средства за комуникация от разстояние до сключването на договора, включително в момента на сключване на договора.

Договор за продажба извън търговския обект

Под договор извън търговския обект се разбира всеки договор между търговец и потребител: 1. сключен при едновременното физическо присъствие на търговеца и на потребителя на място, различно от търговския обект на търговеца; 2. при който потребителят е направил предложение за сключване на договор при същите обстоятелства като посочените в т. 1; 3. сключен в търговския обект на търговеца или чрез използването на средство за комуникация от разстояние, непосредствено след като е осъществен личен и индивидуален контакт с потребителя на място, различно от търговския обект на търговеца, при едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя; 4. сключен по време на пътуване, организирано от търговеца с цел или резултат продажба или насърчаване на продажбите на стоки или услуги на потребителя.

Право на отказ

След сключването на договора от разстояние или договора извън търговския обект, имате право да се откажете от него в установения от Закона за защита на потребителите срок.

Можете да упражните правото си на отказ от договора от разстояние или от договора, сключен извън търговския обект при следните условия:

- Имате право да се откажете от договора, без да посочвате причини за това, в срок от 14 (четиринадесет) дни.
- Срокът за отказ от 14 (четиринадесет) дни се счита от:
 - датата на сключване на договора за предоставяне на услуги; или
 - датата на приемане на стоката от потребителя или от трето лице, различно от превозвача и изрично посочено от потребителя
 - при договор за продажба на стока или при договор за лизинг на стока.

В случай че желаете да се откажете от договора, можете да го направите по един от описаните по-долу начини.

- през [уебсайта на Теленор](#), запитване към Отдел обслужване на клиенти:
 - чрез попълване на контактната форма, като посочите Вашите три имена, адрес за кореспонденция, телефонен номер и електронен адрес, и недвусмислено заявите желанието си за отказ от договора;
 - като попълните и подадете през контактната форма Стандартния формуляр за отказ, който можете да изтеглите от [ТУК](#). Стандартният формуляр не е задължителен, за да бъде снет отказът Ви за валиден.
- по пощата:
 - като ни изпратите недвусмисления си отказ от договора, посочвайки Вашите три имена, адрес за кореспонденция, телефонен номер и имейл, на адрес за кореспонденция гр. София 1766, ж.к. „Младост 4“, Бизнес Парк София, сграда 6, отдел „Обслужване на клиенти“;
 - като ни изпратите попълнен Стандартния формуляр за отказ на посочения по-горе адрес за кореспонденция.

Ако използвате някоя от описаните възможности, ние ще Ви изпратим по електронна поща (на посочения от Вас имейл адрес) съобщение за потвърждение на получаването на отказа.

За да бъде сметено, че сте се отказали от договора, е необходимо да ни изпратите съобщението си за отказ преди изтичането на 14-дневния срок за отказ от договора.

Ако се откажете от договора от разстояние или от договора, сключен извън търговския обект, ние ще Ви възстановим всички плащания, които сме получили от Вас, включително разходите за доставка (с изключение на допълнителни разходи, свързани с избран от Вас начин на доставка, различен от най-евтиния стандартен начин на доставка, предлаган от нас), без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 (четиринадесет) дни, считано от датата, на която ни информирате за Вашето решение за отказ от договора.

Вие, от своя страна, следва да ни върнете отказаните стоки (когато сте получили стоки във връзка с договора) без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 (четиринадесет) дни след деня, в който сте ни информирали за отказа си от договора. Срокът се счита за спазен, ако ни изпратите обратно стоките преди изтичането на този 14-дневен срок на адрес: гр.София 1766, ж.к.“Младост 4“, Бизнес Парк София, сграда 6, отдел „Обслужване на клиенти“.

Ще извършим възстановяването на плащанията, извършени от Вас, като използваме същото платежно средство, което Вие сте използвали при първоначалната трансакция, освен ако изрично не се съгласите за друг начин. Във всеки случай това възстановяване няма да бъде свързано с никакви разходи за Вас. Имаме право да отложим възстановяването на плащанията, ако не получим отказаните от Вас стоки (когато сте получили стоки във връзка с договора) обратно в 14-дневния срок или докато не ни представите доказателства, че сте ни изпратили обратно стоките.

Преките разходи по връщане на отказаните стоки (когато сте получили стоки във връзка с договора) следва да бъдат поети от Вас. Приблизителният размер на очакваните разходи по това връщане не следва да надвишават 30 лв. (тридесет лева), в зависимост от вида на пратката. Вие носите отговорност единствено за намаляване на стойността на отказаните стоки вследствие на тяхното изпробване, различно от необходимото изпробване за установяване на тяхното естество, характеристики и добро функциониране. Стоката, спрямо която упражнявате правото си на отказ, трябва да бъде върната в оригинална опаковка в нейната цялост, пълна окомплектовка с придружаващата я документация и без увреждания. Аксесоар или друг артикул, който представлява част от стоката или пакет, не може да бъде върнат самостоятелно (без стоката или пакета, към която/който принадлежи).

До момента на обратното предаване на стоката или което и да е оборудване, предоставено за ползване на услуга, от Ваша страна на Теленор, рискът от случайното погиване или повреждане на стоката/оборудването се носи изцяло от Вас. В случай на загубване или погиване на стоката преди получаването ѝ от Теленор, ни дължите обезщетение в размер на нейната цена, съгласно действащия ценоразпис на Теленор. След получаването на стоката от страна на Теленор, последният установява дали са спазени изискванията на настоящото и Ви изпраща уведомителен имейл с информация дали сте спазили условията за връщане на стоките, както и каква е стойността на ползваните услуги, в случай че има такива, които следва да бъдат заплатени.

Ако сте поискали предоставянето на услугите да започне по време на срока за отказ от договора, се задължавате да ни заплатите всички услуги, ползвани до момента на отказа или сумата, която е пропорционална на предоставеното до момента, в който сте ни уведомили, че упражнявате правото си на отказ от договора, спрямо общата сума по него.

В случаите, когато не изпълните изискванията за връщане на предоставените стоки и/или устройства, и/или не заплатите ползваните



услуги до момента на отказа от договора, Теленор има право да откаже връщане на заплатените суми или съответно да прихване сумите на ползваните услуги от сумите, които Теленор Ви дължи.

По отношение на предоставянето на дадена услуга и/или стока, се прилагат условията, уговорени в съответните договори за предоставяне на услуга и/или стока, както и съответно приложимите към тях Общи условия.