

➤ **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 откажете 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 договора. 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 заявлението потребителят следва да посочи: три имена, подпис, географски адрес и ако има такива - телефонен номер и електронен адрес. Потребителят може да използва приложения формуляр за отказ, но това не е задължително.

В случай на отказ от договора в посочения срок, VIVACOM ще възстанови извършените плащания по договора. При отказ от договора потребителят следва да върне на VIVACOM всички закупени устройства, или такива получени като подарък, не по късно от 14 дни от датата, на която е информирал VIVACOM за отказа, на адрес: София 1231, ул. Петър Панайотов № 18. Разходите по връщането на стоката са за сметка на потребителя. В случаите, в които заедно с услугата е предоставено и оборудване за телевизия и/или интернет, то следва да бъде върнато в търговски обект на VIVACOM.