

TERMENI ȘI CONDIȚII — SERVICIUL DE TELEASISTENȚĂ TELESENIOR

Versiunea v2 · Ultima actualizare: 13.10.2026

ART. 1 — FURNIZORUL, DOCUMENTELE CONTRACTUALE ȘI DEFINIȚII

1.1. Furnizorul. Serviciul este furnizat de **SC TELESENIOR SRL**, cu sediul în Ocna Mureș, str. Mălinului, Bl. 65, Et. 1, Ap. 3, jud. Alba, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J2025/046638/000, CUI 52051589, e-mail office@telesenior.ro, tel. +40 735 567 857, denumită în continuare „**Telesenior**”.

1.2. Documentele contractuale. Contractul dintre Telesenior și Client este format din confirmarea comenzii, prezenții Termeni și Condiții și [Politica de confidențialitate](#). În caz de neconcordanță, prevalează confirmarea comenzii, apoi prezenții Termeni.

1.3. Definiții. Termenii scriși cu majusculă au înțelesul atribuit în prezentul articol:

- **Serviciul** — serviciul de teleasistență furnizat de Telesenior, descris la Art. 2.
- **Clientul** — persoana fizică ce comandă și plătește Serviciul, pentru sine sau pentru un Beneficiar.
- **Beneficiarul** — persoana fizică ce poartă Dispozitivul și căreia îi este furnizat Serviciul; poate fi chiar Clientul.
- **Solicitantul** — Clientul care comandă Serviciul pentru un alt Beneficiar, de regulă un membru al familiei.
- **Reprezentantul legal** — tutorele sau o altă persoană desemnată, potrivit legii, să reprezinte Beneficiarul.
- **Dispozitivul** — dispozitivul portabil de teleasistență (pandativ 4G/LTE, purtat la gât), proprietatea Telesenior, pus la dispoziția Beneficiarului în comodă, împreună cu încărcătorul, cablul de încărcare și cutia originală. Șnurul de prindere este un accesoriu care se vinde separat.
- **Activarea** — punerea în funcțiune a Dispozitivului, după configurarea și testarea acestuia de către Telesenior.
- **Persoanele de contact** — persoanele desemnate pentru a fi anunțate în caz de alarmă, în ordinea stabilită la Activare.
- **Centrul de asistență** — centrul Telesenior care preia alarmele, cu operatori umani, 24 de ore din 24.
- **Aplicația Telesenior** — aplicația web mobilă pusă de Telesenior la dispoziția familiei Beneficiarului.

1.4. Comunicările. Comunicările se transmit la office@telesenior.ro, telefonic sau prin poștă, la sediul Telesenior. E-mailul are valoare de formă scrisă.

1.5. Cui se adresează Serviciul. Serviciul se adresează persoanelor fizice rezidente în România și familiilor acestora. Persoanele juridice contractează Serviciul pe baza unui contract separat. Pentru Serviciul contractat prin intermediul unui partener al Telesenior, din prezenții Termeni se aplică numai art. 2.5 și Art. 9.

ART. 2 — SERVICIUL

2.1. Conținutul Serviciului. În funcție de pachetul ales, Serviciul cuprinde:

- (i) buton SOS, cu legătură directă la un operator uman al Centrului de asistență, 24 de ore din 24, 7 zile din 7, inclusiv în weekend și în zilele de sărbătoare legală;
- (ii) convorbire bidirecțională prin Dispozitiv, fără telefon;
- (iii) detecția automată a căderilor, cu apelarea automată a Centrului de asistență;
- (iv) localizare GPS și alertă la ieșirea dintr-o zonă stabilită;
- (v) Aplicația Telesenior pentru familie;
- (vi) alertarea Persoanelor de contact și, după caz, a serviciului 112;
- (vii) apeluri vocale efectuate din Dispozitiv către Persoanele de contact, în limita a 15 minute pe lună. Minutele neconsumate nu se reportează în luna următoare, iar minutele peste limită se facturează la tariful prevăzut la art. 5.2. Nu intră în această limită apelurile primite de Dispozitiv de la familie, de la îngrijitori sau de la persoanele desemnate de Client ori de Beneficiar, apelurile către Centrul de asistență și alarmele.

Funcțiile incluse în fiecare pachet sunt cele afișate pe site-ul telesenior.ro la data comenzii și confirmate prin e-mailul de confirmare a comenzii.

2.2. Timpul de preluare a alarmelor. Obligațiile Telesenior privind preluarea și gestionarea alarmelor sunt obligații de mijloace. Telesenior urmărește preluarea fiecărei alarme în cel mult 60 de secunde;

2.3. Gestionarea alarmelor. Alarmele se gestionează potrivit protocolului intern al Centrului de asistență. Operatorul încearcă să vorbească cu Beneficiarul prin Dispozitiv. În funcție de urgența situației, operatorul anunță Persoanele de contact, în ordinea stabilită, apelează serviciul 112 sau ia ambele măsuri. Dacă Beneficiarul nu răspunde și nicio Persoană de contact nu poate fi contactată, operatorul apelează serviciul 112. Operatorul rămâne în legătură până la rezolvarea situației.

2.4. Repartizarea rolurilor. Telesenior răspunde de preluarea alarmelor, de aplicarea protocolului Centrului de asistență, de apelurile săptămânale de verificare și de funcționarea tehnică a Dispozitivului. Clientul și Beneficiarul răspund de purtarea și încărcarea Dispozitivului, de desemnarea a cel puțin unei Persoane de contact și de actualizarea datelor Beneficiarului și ale Persoanelor de contact.

2.5. Limitele Serviciului. Clientul declară că a luat cunoștință de următoarele:

- (i) Dispozitivul nu este dispozitiv medical și nu măsoară parametri vitali; Serviciul nu înlocuiește serviciul 112, asistența sau îngrijirea medicală;
- (ii) Telesenior acționează în calitate de facilitator și nu garantează timpul de intervenție al Persoanelor de contact sau al serviciilor de urgență;
- (iii) Serviciul funcționează numai pe teritoriul României și numai dacă Dispozitivul este purtat, încărcat și are semnal GSM;
- (iv) alarmele SOS nu depind de Aplicația Telesenior sau de platforma Telesenior și funcționează și atunci când acestea nu sunt disponibile;
- (v) costurile intervențiilor de urgență (ambulanță, SMURD, pompieri), în cazurile prevăzute de lege, nu sunt suportate de Telesenior.

2.6. Rezistența la apă. Dispozitivul este rezistent la stropire și la imersie accidentală (IPX7: cel mult 1 m, cel mult 30 de minute). Nu se recomandă expunerea îndelungată la apă, la apă fierbinte sau la săpun. Deteriorarea produsă prin depășirea acestor limite nu se remediază gratuit.

ART. 3 — ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI, ACTIVAREA ȘI DURATA

3.1. Încheierea contractului. Comanda se plasează pe site-ul telesenior.ro, telefonic sau prin e-mail. Contractul se încheie la data la care Telesenior confirmă comanda prin e-mail. Confirmarea cuprinde pachetul ales, prețul, prezenții Termeni și formularul de retragere. În cazul comenzii telefonice, Clientul se obligă numai după ce achită online comanda, pe baza ofertei primite prin e-mail. Telesenior poate refuza o comandă, inclusiv în lipsa acoperirii GSM la adresa Beneficiarului; în acest caz, restituie integral sumele încasate, în cel mult 14 zile.

La plasarea comenzii, prin bifă separată, Clientul acceptă în mod expres clauzele de la art. 3.6 pct. (ii), art. 4.3, art. 4.5, art. 5.5 și Art. 9 și solicită ca Serviciul să înceapă înainte de expirarea termenului de retragere.

3.2. Comanda plasată de Solicitant. În cazul în care comanda este plasată de un Solicitant, acesta declară că Beneficiarul sau, după caz, Reprezentantul legal al acestuia a fost informat și și-a exprimat acordul cu Serviciul.

3.3. Configurarea și livrarea. Telesenior configurează și testează Dispozitivul înainte de expediere și îl livrează prin curier la adresa indicată în comandă, în cel mult 7 zile lucrătoare de la confirmarea comenzii. Termenul estimat de livrare se comunică odată cu confirmarea comenzii.

3.4. Activarea. După primirea Dispozitivului, Centrul de asistență efectuează apelul de activare, în cadrul căruia verifică, împreună cu Beneficiarul, funcționarea butonului SOS și a comunicării vocale și confirmă Persoanele de contact. Taxa de activare se achită o singură dată, la plasarea comenzii, și acoperă configurarea, testarea, livrarea și Activarea.

3.5. Durata. Serviciul începe la data confirmării comenzii, iar contractul se încheie pe o durată de 12 luni de la această dată. La plata lunară, plata făcută la comandă acoperă prima lună, iar lunile următoare se încasează automat, potrivit art. 5.3. La plata anuală, plata făcută la comandă acoperă toate cele 12 luni. Regulile pentru încetarea contractului înainte de 12 luni sunt prevăzute la art. 4.3 și 4.4.

3.6. Prelungirea. La împlinirea celor 12 luni:

(i) în cazul plății lunare, contractul se prelungește pe durată nedeterminată, iar Clientul îl poate denunța oricând, cu un preaviz de 30 de zile, fără alte costuri;

(ii) în cazul plății anuale, contractul se reînnoiește pentru o nouă perioadă de 12 luni, cu plata anticipată a abonamentului anual. Cu cel puțin 30 de zile înainte de data reînnoirii, Telesenior notifică Clientul prin e-mail cu privire la această dată și la prețul aplicabil. Până la data reînnoirii, Clientul poate refuza reînnoirea sau poate opta pentru plata lunară, fără alte costuri.

ART. 4 — DEFECȚIUNI, SUSPENDARE ȘI ÎNCETARE

4.1. Remedierea defectăunilor. În cazul în care Serviciul nu funcționează din cauze care țin de Telesenior, inclusiv defectarea Dispozitivului, erori de configurare sau ale cartelei SIM, Telesenior se obligă să remedieze defectiunea, de regulă prin înlocuirea Dispozitivului, în cel mult 30 de zile de la semnalare. Termenul poate fi prelungit până la 60 de zile numai cu acordul Clientului.

Perioada cuprinsă între semnalare și remediere nu se facturează. Contravaloarea acesteia, calculată proporțional cu numărul de zile, se deduce din factura următoare sau, dacă nu mai urmează nicio factură, se restituie în cel mult 14 zile. În cazul plății anuale, perioada plătită se prelungește corespunzător.

4.2. Suspendarea la cererea Clientului. Clientul poate solicita suspendarea Serviciului, inclusiv pe durata unei internări în spital sau a unei deplasări în afara României, pentru cel mult 30 de zile consecutive, de cel mult două ori într-un an de contract. Pe durata suspendării, Centrul de asistență nu preia alarmele transmise de Dispozitiv.

Perioada de suspendare nu se facturează la prețul abonamentului. Contravaloarea acesteia, calculată proporțional cu numărul de zile, se deduce din factura următoare; în cazul plății anuale, perioada plătită se prelungește corespunzător. Pentru fiecare perioadă de suspendare, Clientul datorează suma prevăzută la art. 5.2.

4.3. Denunțarea de către Client.

(i) În termen de 14 zile de la primirea Dispozitivului, Clientul se poate retrage din contract în condițiile Art. 6.

(ii) În cazul plății lunare, înainte de împlinirea a 12 luni de la încheierea contractului, Clientul poate denunța contractul cu un preaviz de 30 de zile, cu plata sumei prevăzute la art. 5.2 pentru fiecare lună întreagă rămasă până la împlinirea celor 12 luni.

(iii) În cazul plății anuale, după expirarea termenului de retragere, sumele achitate nu se restituie, cu excepția situațiilor prevăzute la art. 4.4.

(iv) După împlinirea a 12 luni de la încheierea contractului, se aplică art. 3.6.

4.4. Încetarea fără costuri. Contractul încetează fără nicio plată din partea Clientului, la cererea acestuia, 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 defecțiunii în termenul prevăzut la art. 4.1;

(iv) modificarea prețului sau a prezenților Termeni, în condițiile art. 5.4 și art. 10.2.

În situațiile prevăzute la pct. (i) și (ii), cererea se însoțește de un document doveditor. Telesenior restituie, în cel mult 14 zile, contravaloarea lunilor întregi achitate și neutilizate. În cazul plății anuale, contravaloarea unei luni se calculează ca prețul anual achitat împărțit la 12.

4.5. Încetarea de către Telesenior. Telesenior poate înceta contractul:

(i) pentru neplată, în condițiile art. 5.5;

(ii) pentru utilizarea abuzivă a Serviciului, respectiv declanșarea intenționată și repetată de alarme false sau comportamentul jignitor față de operatori, după notificarea Clientului și acordarea unui termen de 5 zile pentru remediere. Alarmele declanșate din eroare nu constituie utilizare abuzivă;

(iii) în cazul încetării furnizării Serviciului, cu un preaviz de 30 de zile și cu restituirea contravalorii lunilor întregi achitate și neutilizate, calculată potrivit art. 4.4.

4.6. Restituirea Dispozitivului. La încetarea contractului, Dispozitivul se restituie în condițiile Art. 6.

ART. 5 — PREȚURI ȘI PLĂȚI

5.1. Prețul abonamentului. Prețul abonamentului lunar și al abonamentului anual pentru fiecare pachet este cel afișat pe site-ul telesenior.ro la data comenzii și confirmat prin e-mailul de confirmare a comenzii. Prețurile afișate sunt prețuri finale.

5.2. Alte sume. Pe lângă prețul abonamentului, se aplică următoarele sume:

Suma	Valoare	Când se datorează
Taxa de activare (configurare, testare, livrare)	80 lei	o singură dată, la plasarea comenzii
Minut de convorbire peste limita de 15 minute pe lună (art. 2.1 pct. vii)	0,04 euro / minut	lunar, după informarea prealabilă a Clientului
Denunțarea contractului înainte de 12 luni, la plata lunară (art. 4.3 pct. ii)	2 euro / lună întreagă rămasă	la încetarea contractului
Suspendarea la cerere (art. 4.2)	2 euro / perioadă de suspendare	la reluarea Serviciului
Dispozitiv nerestituit, deteriorat din culpa Clientului, pierdut sau furat (Art. 6, art. 7.4, art. 7.5)	300 euro	la expirarea termenului de restituire sau, în cazurile prevăzute la art. 7.4 și 7.5, la livrarea noului Dispozitiv
Încărcător și cablu de încărcare nerestituite (Art. 6)	36 euro	la expirarea termenului de restituire
Cutia originală nerestituită (Art. 6)	10 euro	la expirarea termenului de restituire

Sumele exprimate în euro se achită în lei, la cursul BNR din ziua emiterii facturii.

5.3. Plata. Abonamentul se achită în avans. Abonamentul lunar se încasează automat, în fiecare lună, de pe cardul bancar indicat de Client la plasarea comenzii. Abonamentul anual se achită prin card bancar online sau prin transfer bancar. Telesenior emite factura în format electronic și o transmite Clientului prin e-mail.

5.4. Modificarea prețurilor. Telesenior poate modifica prețurile în funcție de evoluția costurilor (inflație, tarifele operatorilor de telefonie, salariul minim), cu notificarea Clientului prin e-mail cu cel puțin 30 de zile înainte de aplicare. Noul preț nu se aplică perioadei deja achitate. Clientul care nu este de acord poate denunța contractul fără costuri, potrivit art. 4.4, până la data aplicării noului preț.

5.5. Neplata. În cazul neachitării la scadență, Telesenior notifică Clientul. Dacă suma nu este achitată în termen de 15 zile de la scadență, Telesenior poate suspenda Serviciul, cu notificarea prealabilă a Clientului. Dacă suma nu este achitată în termen de 30 de zile de la scadență, Telesenior poate înceta contractul, iar Dispozitivul se restituie potrivit Art. 6.

ART. 6 — RETRAGEREA ȘI RESTITUIREA DISPOZITIVULUI

6.1. Dreptul 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, prin orice declarație neechivocă transmisă la office@telesenior.ro sau prin poștă, la sediul Telesenior, inclusiv prin [formularul de retragere](#) primit odată cu confirmarea comenzii.

6.2. Rambursarea. În cazul retragerii, 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.

Sumele prevăzute la art. 5.2 pentru componentele nerestituite se facturează și se compensează cu suma de rambursat. Telesenior poate amâna rambursarea până la primirea Dispozitivului sau până la primirea dovezii expedierii acestuia, dacă aceasta este anterioară.

6.3. Restituirea Dispozitivului. La retragere sau la încetarea contractului din orice motiv, Clientul restituie Dispozitivul în termen de 14 zile, împreună cu încărcătorul, cablul de încărcare și cutia originală, ambalate astfel încât să nu se deterioreze în transport. În cazul retragerii, Telesenior comandă curierul pentru ridicarea coletului de la adresa Clientului și suportă costul transportului. În celelalte cazuri, transportul se efectuează prin curier, pe cheltuiala Clientului.

6.4. Componentele nerestituite. Dacă, la expirarea termenului prevăzut la art. 6.3, Dispozitivul sau componentele sale nu au fost restituite ori Dispozitivul a fost deteriorat din culpa Clientului, Clientul datorează sumele prevăzute la art. 5.2, care se facturează și, după caz, se compensează cu suma de rambursat.

ART. 7 — DISPOZITIVUL

7.1. Comodatul. Dispozitivul rămâne proprietatea Telesenior și este pus la dispoziția Beneficiarului cu titlu gratuit, în comodat, pe durata contractului, exclusiv pentru utilizarea Serviciului.

7.2. Utilizarea Dispozitivului. Clientul și Beneficiarul se obligă:

- (i) să utilizeze Dispozitivul potrivit manualului de utilizare;
- (ii) să nu deschidă, să nu modifice și să nu repare Dispozitivul;
- (iii) să nu scoată cartela SIM și să nu o utilizeze în alt echipament;
- (iv) să nu predea Dispozitivul altei persoane decât Beneficiarului.

7.3. Defectele. Defectele de funcționare care nu se datorează Clientului sau Beneficiarului, inclusiv uzura bateriei, se remediază gratuit, prin înlocuirea Dispozitivului, pe toată durata contractului, în condițiile art. 4.1. Uzura normală nu se impută.

7.4. Deteriorarea din culpă. Deteriorarea Dispozitivului din culpa Clientului sau a Beneficiarului, inclusiv prin lovire ori expunere la apă peste limitele prevăzute la art. 2.6, nu intră sub incidența art. 7.3. În acest caz, Telesenior înlocuiește Dispozitivul, iar Clientul datorează suma prevăzută la art. 5.2. Nu se impută deteriorarea produsă în cursul unei situații de urgență reale, confirmate de Centrul de asistență.

7.5. Pierderea sau furtul. Pierderea sau furtul Dispozitivului se anunță de îndată Telesenior. La cererea Clientului, Telesenior livrează un nou Dispozitiv, iar Clientul datorează suma prevăzută la art. 5.2.

ART. 8 — PROTECȚIA DATELOR PERSONALE

8.1. Operatorul. Telesenior prelucrează datele personale ale Clientului, ale Beneficiarului și ale Persoanelor de contact în calitate de operator, potrivit Regulamentului (UE) 2016/679 și [Politicii de confidențialitate](#) publicate pe site-ul telesenior.ro.

8.2. Datele prelucrate și temeiurile.

- (i) Datele de identificare și de contact ale Clientului, ale Beneficiarului și ale Persoanelor de contact, precum și datele de localizare ale Dispozitivului, se prelucrează pentru executarea contractului. Datele Beneficiarului care nu este Client și ale Persoanelor de contact se prelucrează în temeiul interesului legitim de a asigura asistența Beneficiarului.

(ii) Patologiile relevante pentru gestionarea alarmelor se prelucrează numai cu consimțământul explicit al Beneficiarului sau al Reprezentantului legal, exprimat separat la plasarea comenzii sau în apelul de activare. Dacă Beneficiarul nu își poate exprima consimțământul și nu are Reprezentant legal, aceste date se prelucrează numai în situații de urgență, pentru protejarea intereselor sale vitale.

(iii) În situații de urgență, datele necesare intervenției se comunică serviciului 112 și Persoanelor de contact, pentru protejarea intereselor vitale ale Beneficiarului.

8.3. Persoanele de contact. Clientul declară că a informat Persoanele de contact cu privire la desemnarea lor și la prelucrarea datelor lor de către Telesenior.

8.4. Înregistrarea convorbirilor. Convorbirile cu Centrul de asistență se înregistrează, pentru asigurarea calității Serviciului și ca dovadă a intervențiilor. Înregistrările se păstrează 12 luni. Înregistrările convorbirilor în care a fost alertat serviciul 112 sau au fost semnalate suspiciuni de abuz ori neglijare se păstrează 36 de luni.

8.5. Accesul familiei. Prin Aplicația Telesenior, localizarea Dispozitivului și istoricul alarmelor sunt vizibile numai persoanelor cărora Clientul le-a acordat acces. Beneficiarul sau Reprezentantul legal poate cere oricând retragerea acestui acces.

8.6. Drepturile persoanelor vizate. Persoanele vizate își pot exercita drepturile prevăzute de Regulamentul (UE) 2016/679, inclusiv dreptul de retragere a consimțământului, prin solicitare la office@telesenior.ro, cu răspuns în cel mult 30 de zile, și pot depune plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

ART. 9 — RĂSPUNDEREA

9.1. Răspunderea Telesenior. Telesenior răspunde pentru prejudiciile cauzate prin neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor sale, în condițiile legii și ale prezentului articol.

9.2. Excluderi. Telesenior nu răspunde pentru prejudiciile cauzate de:

- (i) lipsa acoperirii GSM sau GPS ori întreruperea rețelilor operatorilor de telefonie;
- (ii) nepurtarea sau neîncărcarea Dispozitivului ori utilizarea acestuia contrar prezențelor Termenilor;
- (iii) datele incorecte sau neactualizate ale Beneficiarului ori ale Persoanelor de contact;
- (iv) acțiunile sau inacțiunile Persoanelor de contact ori ale serviciilor de urgență;
- (v) forța majoră sau cazul fortuit.

9.3. Limita răspunderii. Răspunderea Telesenior este limitată la suma achitată de Client în ultimele 12 luni. Limita și excluderile din prezentul articol nu se aplică prejudiciilor aduse vieții, integrității corporale sau sănătății și nici celor cauzate cu intenție sau din culpă gravă, pentru care Telesenior răspunde potrivit legii.

ART. 10 — RECLAMAȚII, MODIFICĂRI ȘI LITIGII

10.1. Reclamațiile. Reclamațiile privind Serviciul se transmit la office@telesenior.ro sau telefonic. Telesenior răspunde în cel mult 5 zile lucrătoare. Solicitățile privind datele personale se soluționează potrivit art. 8.6.

10.2. Modificarea Termenilor. Telesenior poate modifica prezenții Termenilor numai ca urmare a modificării legislației, a cerințelor autorităților ori a unor schimbări tehnice ale rețelilor de telefonie sau ale Dispozitivului. Modificarea se notifică Clientului prin e-mail, cu cel puțin 30 de zile înainte

de data aplicării, și se aplică și contractelor în curs, de la data indicată în notificare. Clientul care nu este de acord cu modificarea poate denunța contractul fără costuri, potrivit art. 4.4, până la această dată.

10.3. Soluționarea litigiilor. Părțile soluționează pe cale amiabilă neînțelegerile privind contractul. Clientul se poate adresa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau unei entități de soluționare alternativă a litigiilor, potrivit OG nr. 38/2015. Litigiile care nu se soluționează pe cale amiabilă se soluționează de instanțele competente potrivit legii.

10.4. Legea aplicabilă. Contractul este guvernat de legea română.