



PROCEDURA PRIVIND ACORDAREA UNUI TERMEN DE DENUNTARE A CONTRACTULUI DE SERVICII ÎNCHEIAT CU TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Prin prezenta procedura ("Procedura") Telekom Romania Communications S.A. ("TKR") reglementează în beneficiul clienților persoane fizice TKRun nou termen de 30 de zile în cadrul căruii consumatorii clienți TKR ale căror tarife au fost majorate începând cu 15 aprilie 2019 și care, în cazul încetării contractelor, au obligația contractuală de a plăti despăgubiri, au dreptul de a înceta contractele cu TKR în cazul în care nu sunt de acord cu majorarea tarifelor. În acest caz, TKR nu va impune plata de despăgubiri și va acorda posibilitatea de a continua plata în rate a terminalelor achiziționate.

Procedura reglementează condițiile concrete în care consumatorii clienți TKR își pot exercita drepturile mai sus-menționate.

1. Cui se adresează Procedura

Persoanelor fizice care îndeplinesc următoarele condiții la data de începere a aplicării Procedurii (1 August 2019):

- a) au în vigoare un contract de abonament încheiat cu TKR ("Contractul");
- b) tarifele aferente Serviciilor furnizate în baza Contractului sunt majorate începând cu data de 15.04.2019;
- c) au obligația contractuală de a plăti despăgubiri în cazul în care își exercită dreptul de denunțare a Contractului;
- d) nu sunt de acord cu tarifele majorate aplicată din 15 aprilie 2019 și indică expres acest aspect în cererea de denunțare.

Procedura este disponibilă pe www.telekom.ro precum și în magazinele Telekom Romania.

2. Durata de aplicare a Procedurii

Procedura este în vigoare și se aplică numai cererilor de denunțare a Contractului transmise către TKR în perioada 1 august 2019 – 31 august 2019.

Cererea de portare la un alt operator a numărului de telefon pe care se furnizează Serviciile care fac obiectul Contractului va fi considerată cerere de denunțare a Contractului și face obiectul prezentei Proceduri dacă este depusă în perioada 1 august 2019 – 31 august 2019.

3. Cererea de denunțare a Contractului

Cererea de denunțare a Contractului se poate transmite către TKR utilizând unul dintre canalele de mai jos:

- **prin e-mail** la adresa: București, Piața Presei Libere nr. 3-5, Clădirea City Gate, Turnul de Nord, Etajele 7-18, sector 1, cod postal 013702
- **prin poșta**, adresate către Departamentul Relații cu Clienții al Telekom Romania Communications S.A. din: București, Piața Presei Libere nr. 3-5, Clădirea City Gate, Turnul de Nord, Etajele 7-18, sector 1, cod postal 013702

- **prin apel la 1234** (apel din rețelele Telekom Romania), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din rețelele nationale)sau la +4021.404.1234 sau +40766.12.1234 (apel taxabil din afara Romaniei);

- **prin formularul de contact** disponibil la: <https://www.telekom.ro/reziliere-online/>.

- **prin formularele puse la dispozitia clientilor in magazinele** Telekom Romania.

Atentie! In cerere se va indica expres ca motiv de denuntare a Contractului, dezacordul cu privire la majorarea tarifelor aplicata de catre TKR incepand cu data de 15 aprilie 2019.

In acest sens, va recomandam sa utilizati modelul de cerere anexa la prezenta Procedura.

3. Termen de incetare a Contractului

Incetarea Contractului ca urmare a cererii de denuntare intervine in maxim 30 de zile de la data transmiterii cererii catre TKR, cu exceptia cazului care clientul a indicat alt termen prin cerere sau anuleaza cererea de denuntare (inclusiv prin incheierea unui act additional la Contract).

4. Plata in rate a pretului terminalelor achizitionate

Clientii TKR carora le-a incetat Contractul in baza prezentei Proceduri si care au obligatia contractuala de a achita integral transe/rate lunare ramase de plata aferente terminalului achizitionat, vor avea posibilitatea de a continua plata in transe/rate lunare pana la achitarea integrala a pretului.

Pentru exprimarea optiunii, clientii TKR vor mentiona expres in cadrul cererii de incetare/apelului telefonic ca doresc sa continue plata in rate/transe. Optiunea se poate exprima si ulterior (insa nu mai tarziu de 31 august 2019) printr-o cerere transmisa prin orice canal mentionat mai sus.

Atentie! In lipsa mentionarii exprese de catre client a acestei optiuni, se vor aplica prevederile Contractului in caz de incetare a Contractului, prevederi care reglementeaza obligatia Abonatului de a achita toate sumele datorate in baza Contractului, inclusiv transe lunare de plata aferente terminalului achizitionat care devin automat scadente si exigibile.

Informatii cu privire la aplicarea procedurii se pot obtine prin Serviciul Relatii cu Clientii, la 1234, precum si in magazinele Telekom Romania.



CERERE DESFIINȚARE/DENUNTARE CONTRACT

Subsemnatul/a _____având cod facturare: _____, solicit desființarea următorului serviciu/următoarele servicii Telekom Romania (se vor menționa doar serviciile pentru care se dorește desființare):

Vocefixă Internet TV Voce mobilă, instalate la adresa (județ, localitate, sector, stradă, bloc, scară, etaj, apartament):

Motivul pentru care doresc desființarea serviciului/serviciilor Telekom Romania este:

- Nu sunt de acord cu majorarea tarifelor aplicata incepand cu 15 aprilie 2019;
- Utilizez/voi utiliza servicii de telecomunicații de la un alt operator;
- Tariful abonamentului/abonamentelor este prea mare;
- Nemulțumit de calitatea serviciului/serviciilor: Voce fixă Internet TV Voce mobilă;
- Nu mai am nevoie de serviciu/servicii - nu doresc sa mai utilizez serviciul/serviciile;
- Plecare din țară;
- Mutare la o alta adresă (în Romania);
- Decesul titularului;
- Alt motiv: _____

Doresc sa continui plata in rate/transe aferente terminalului achizitionat asociat contractului de servicii denuntat.

Confirma mai jos, data la care doresti desființarea serviciului/serviciilor Telekom Romania Communications S.A:

30 de zile calendaristice de la data depunerii cererii

În vederea finalizarii cererii de desființare a serviciului/serviciilor mai sus menționat(e) pot fi contactat/ă la numărul/numerele de telefon: _____

Data, Nume și prenume solicitant,

Semnatură,

¹ Solicitarea poate fi realizată numai de către titularul serviciului/ serviciilor Telekom Romania sau de către un împuternicit legal (cu procură notarială valabilă);

² Datele cu caracter personal vor fi prelucrate conform Informarii privind Prelucrarea Datelor cu caracter personal transmisa de catre Telekom Romania, care este disponibila si pe site-ul www.telekom.ro.

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate, Turnul de Nord, Et. 7-18,

București, 013702 | RC: J40/8926/1997 |CIF: RO427320 |

CSSV: 318.464.490 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 292