



PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Deranjamentele se anunta catre departamentul Asistenta Deranjamente, oricand, la numarul 1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania si din rețeaua Telekom Romania Mobile).

RECLAMATII

Modalitățile de înaintare a reclamației:

- telefonic, la numarul 1234, oricand (apel gratuit in rețeaua Telekom Romania si din rețeaua Telekom Romania Mobile);
- online, pe site-ul www.telekom.ro, secțiunea Contact sau prin serviciul MyAccount;
- prin fax, la numarul 021.9255;
- prin e-mail, la adresa sesizari@telekom.ro
- la orice magazin Telekom Romania, de Luni pana Vineri, intre orele 10:00-18:00. Lista magazinelor o puteti gasi pe www.telekom.ro
- prin posta, la adresa Piata Presei Libere 3-5, City Gate Turnul de Nord, cod 013702, sector 1, Bucuresti.

Este necesar ca reclamația sa cuprinda datele de identificare a clientului care reclama, precum si detaliile de contact (telefonul si, eventual, adresa) la care doreste sa primeasca raspunsul.

O reclamație poate fi depusa in termen de 30 de zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat, exceptand cazurile in care este prevazut altfel in contract pentru situatii specifice.

Pentru orice reclamații, clientul trebuie sa indice in mod expres in reclamație toate detaliile pe care isi intemeiaza reclamația cum ar fi: contravaloarea serviciilor facturata contestata / serviciile reclamate (voce fixa, voce mobila, internet fix, internet mobil, TV), etc. Reclamația referitoare la suma facturata nu suspenda obligatia de plata a clientului. Daca reclamația e justificata, Telekom Romania restituie clientului suma incasata in plus, prin creditare in factura de servicii.

Termenul maxim de solutionare a reclamațiilor este de 60 de zile. In caz de nesolutionare a reclamației in termenul de 60 zile din culpa Telekom, Telekom va rambursa Clientului, la cererea acestuia, cu titlul de despagubiri, o cota-parte din valoarea Abonamentului lunar, proportional cu perioada de depasire a termenului mentionat , dar nu mai mult de valoarea unui Abonament lunar. Rambursarea se face prin creditare in factura de servicii.

Imediat dupa preluarea reclamației de catre un specialist Telekom Romania, clientul este contactat telefonic la numarul de telefon comunicat in reclamație, pentru eventuale relatii suplimentare.

Telekom Romania raspunde la reclamații in termenul maxim de 60 de zile telefonic, in scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare. In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare, precum si noul termen de raspuns.

Telekom Romania remediaza deranjamentele Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, in maxim 72 de ore de la notificarea de catre Client, in caz contrar rambursand Clientului Abonamentul proportional cu durata nefunctionarii si cu numarul de Servicii afectate (ex. 2 Servicii afectate dintr-un Pachet de 3 Servicii: Abonament/zi x 2/3 x nr. zile defectiune).

Orice neintelegere privind reclamația va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, clientul poate adresa o plangere catre ANCOM (detalii de contact se gasesc pe site-ul <http://www.ancom.org.ro/>) sau poate formula o actiune in fata instantelor judecatoresti competente.

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