

Ghid privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali în legătură cu modul de utilizare și tarifare a serviciilor de conținut furnizate prin intermediul numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS

Prezentul ghid este aplicabil în cazul în care ați achiziționat prin rețeaua Telekom Romania Mobile servicii de conținut de la terți furnizori de astfel de servicii. În cazul în care furnizorul de servicii de conținut este Telekom Romania Mobile Communications S.A, puteți accesa procedura noastră de soluționare a reclamațiilor [aici](#).

În vederea obținerii de informații și/sau înaintării de reclamații în legătură cu modul de utilizare și tarifare a serviciilor de conținut furnizate de către terți prin intermediul numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS ("Servicii de conținut"), aveți la dispoziție următoarele modalități de contact:

1. Vă puteți adresa direct furnizorului de Servicii de conținut, utilizând datele de identificare și de contact ale acestuia indicate în Lista numere servicii cu tarif special, ce poate fi accesată din linkul de mai jos: <https://www.telekom.ro/termeni-si-conditii/>

Furnizorul de Servicii de conținut pune la dispoziția utilizatorilor un Serviciu Asistență Clienti care va rezolva toate cererile de informații precum și toate reclamațiile transmise de utilizatori sau de Telekom Romania Mobile în maxim 30 de zile de la primirea acestora.

Tariful pentru apelurile Utilizatorilor la numărul de Asistență Client este un tarif normal. Programul de funcționare a Serviciului Asistență Client este de luni până duminică, non-stop.

sau

2. Vă puteți adresa Telekom Romania Mobile pentru preluarea și transmiterea reclamațiilor către furnizorii de Servicii de conținut, urmând pașii descriși în procedura noastră de soluționare a reclamațiilor, ce poate fi accesată din linkul de mai jos: <https://www.telekom.ro/termeni-si-conditii/>

Cine se ocupă de soluționarea reclamației?

Furnizorul de Servicii de conținut este responsabil cu soluționarea reclamațiilor dumneavoastră, investighează situațiile semnalate și vă informează cu privire la demersurile efectuate pentru soluționarea reclamației, prin modalitățile pe care le-ați selectat la momentul depunerii reclamației.

Dacă ați optat pentru transmiterea reclamației prin intermediul Telekom Romania Mobile, noi vom prelua reclamația, o vom transmite furnizorului de Servicii de conținut vizat prin reclamație și vă vom informa cu privire la soluția dată de către furnizorul de Servicii de conținut.

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, Et. 1 – 2, Sector 6, 060044, București, România
Telefon: +40 21 404 1234 | Internet: www.telekom.ro
Nr. Înreg. Reg. Com.: J40/433/1999 | CUI: 11952970, CIF: RO11952970 | Capital social subscris 1.593.747.500 lei,
din care social vărsat 1.269.560.000 lei



Există un termen maxim pentru depunerea unei reclamații?

Termenul maxim pentru depunerea unei reclamații în legătură cu Serviciile de conținut este de 15 zile calendaristice de la apariția evenimentului reclamat, excepție făcând reclamațiile legate de facturare, al căror termen de depunere este de 30 zile calendaristice de la emiterea facturii.

Care este termenul pentru soluționarea unei reclamații?

Termenul de soluționare a unei reclamații este de maximum 30 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării acesteia la furnizorul de Servicii de conținut. În cazul în care demersurile întreprinse pentru soluționarea reclamației depășesc termenul de răspuns de 30 de zile calendaristice, veți fi contactat cu cel mult 2 zile lucrătoare înainte de expirarea termenului inițial de 30 de zile, pentru a fi informat cu privire la prelungirea termenului de soluționare a reclamației dumneavoastră.

Ce pot face dacă soluționarea reclamației nu mă mulțumește deplin?

În cazul în care considerați că rezolvarea oferită de furnizorul de Servicii de conținut este nesatisfăcătoare după încercări de soluționare pe cale amiabilă, aveți posibilitatea de a vă adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, precum și autorităților cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor. De asemenea, puteți apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor sau vă puteți adresa instanțelor competente.

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, Et. 1 – 2, Sector 6, 060044, București, România
Telefon: +40 21 404 1234 | Internet: www.telekom.ro
Nr. Înreg. Reg. Com.: J40/433/1999 | CUI: 11952970, CIF: RO11952970 | Capital social subscris 1.593.747.500 lei,
din care social vărsat 1.269.560.000 lei