



# Ghidul clientului TELEKOM ROMANIA MOBILE pentru depunerea unei reclamații

(Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali\*)

## 1. Ce înseamnă o reclamație?

Telekom Romania Mobile apreciază relația construită cu utilizatorii săi finali și orice oportunitate de a-și îmbunătăți permanent serviciile de comunicații electronice (denumite în continuare "Serviciile") furnizate acestora. În acest scop, ne dorim să ne semnalați orice sugestie pe care o aveți și orice situație care afectează experiența dumneavoastră de utilizator final al Serviciilor Telekom Romania Mobile.

## 2. Cum pot înainta o reclamație către TELEKOM ROMANIA MOBILE?

Telekom Romania Mobile pune la dispoziția utilizatorilor săi finali mai multe modalități de contact în vederea obținerii de informații și/sau înaintării de reclamații. În acest scop ne puteți contacta:

- Telefonic, prin apel la 1234 - apel gratuit din rețelele Telekom Romania Mobile și Telekom Romania, 021.404.1234 sau 0766.12.1234 – tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale, Serviciul de suport Premium la 0903904903 - număr disponibil NUMAI clienților aflați pe teritoriul țării ce apelează de la un număr de telefon fix sau mobil din rețelele Telekom Romania Mobile și Telekom Romania (apelul este tarifat cu 1,6129 EUR(fără TVA)/apel sau 2 EUR (cu TVA inclus)/apel - tariful se face pe apel și nu în funcție de durata convorbirii) și +4021.404.1234 sau +40766.12.1234 (apel taxabil din afara României); Serviciul de Relații cu Clienții este disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. Programul de lucru al Serviciului de Relații cu Clienții pentru reclamații telefonice este non - stop. Pentru reclamațiile înaintate telefonic, veți primi numărul de înregistrare a reclamației înainte de încheierea apelului.
- În scris, adresându-va Serviciului de Relații cu Clienții - Echipa Reclamații:
  - prin fax la numărul 021.9255 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania Mobile).
  - prin poșta, către Telekom Romania Mobile, Serviciul de Relații cu Clienții - Echipa Reclamații, la adresa: Splaiul Independenței nr. 319 G, et. 1 și 2, sector 6, București, cod postal 060044;
  - prin formularul de contact disponibil pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) secțiunea Suport - Contact - Formular de contact sau Contactează-ne - Formular de contact sau prin formularele puse la dispoziția clienților în magazinele Telekom Romania și ale partenerilor săi. Lista magazinelor Telekom Romania și programul de funcționare a acestora, precum și lista partenerilor Telekom Romania și numerele de telefon de contact ale acestora, sunt disponibile pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

Programul de lucru al Serviciului de Relații cu Clienții pentru reclamații scrise este de luni până vineri între orele 9:00 - 21:00. Telekom Romania Mobile vă informează prin SMS, către numărul dumneavoastră de telefon Telekom Romania Mobile sau orice alt număr de telefon mobil comunicat de dumneavoastră în prealabil către Telekom Romania Mobile, despre numărul de înregistrare al reclamației dumneavoastră depusă în scris prin oricare dintre modalitățile enumerate mai sus.

## 3. Cum formulez o reclamație?

Pentru a ne ajuta să răspundem reclamațiilor în cel mai scurt timp, vă rugăm să includeți în reclamația dumneavoastră următoarele informații:

- Datele de identificare ale titularului de contract/posesorului de cartela preplătită:
  - în cazul utilizatorilor finali persoane fizice: numele și prenumele, adresa de domiciliu,
  - numărul de telefon Telekom Romania Mobile, precum și un alt număr de telefon la care puteți fi contactat, adresa de e-mail (daca este cazul);
  - în cazul utilizatorilor finali persoane juridice: denumirea, numele persoanei de contact desemnata, adresa sediului social, CIF, numărul de telefon Telekom Romania Mobile, precum și un alt număr de telefon la care puteți fi contactat, adresa de e-mail (daca este cazul);
  - în cazul utilizatorilor finali ai Serviciilor preplătite vă rugăm să furnizați: numele și prenumele, seria cartelei SIM și numărul de telefon Telekom Romania Mobile, adresa de e-mail și adresa poștala ale utilizatorului final.
- Data întocmirii reclamației;
- Descrierea situației sesizate;

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr.319G, Et. 1-2, București, 060044,

RC: J40/433/1999 | CIF: RO11952970 |

CSSV: 1.593.747.500 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 3076



- Transmiterea oricăror documente (copie document de identitate, factura, etc.)/informații pe care le considerați relevante în investigarea situației semnalate de dumneavoastră;
- Solicitarea adresată Telekom Romania Mobile în legătura cu situația sesizată;
- Modalitatea aleasă de primire a răspunsului Telekom Romania Mobile la reclamația dumneavoastră (telefonic sau în scris, prin posta sau e-mail) cu menționarea expresă în reclamație a numărului de telefon/ adresei de corespondență poștală sau electronică la care doriți să vă fie comunicat răspunsul Telekom Romania Mobile.

#### 4. Cine se ocupa de soluționarea reclamației ?

Telekom Romania Mobile tratează și soluționează toate reclamațiile primite de la utilizatorii săi finali, urmărind să le răspundă în cel mai scurt timp. Serviciul de Relații cu Clienți - Echipa Reclamații este responsabilă 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.

#### 5. Exista un termen maxim pentru depunerea unei reclamații ?

Termenul maxim pentru depunerea unei reclamații în legătura cu contravaloarea Serviciilor evidențiată într-o factură lunară este de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii. La sfârșitul acestei perioade, suma facturată este considerată ca fiind în mod irevocabil acceptată la plată.

În cazul Serviciilor preplătite furnizate de Telekom Romania Mobile termenul maxim pentru depunerea unei reclamații în legătura cu evenimentele reclamate este de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului reclamat.

Termenul maxim pentru depunerea unei reclamații în legătura cu Serviciile este de 15 zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat.

Pentru orice reclamații, utilizatorul final trebuie să indice în mod expres în reclamație toate detaliile pe care îșintemeiază reclamația cum ar fi: creditul preplătit/ contravaloarea Serviciilor facturată contestată/ Serviciile reclamate (apeluri, SMS, MMS), etc.

#### 6. Care este termenul pentru soluționarea unei reclamații ?

Termenul de soluționare a unei reclamații este de 30 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării acesteia la Telekom Romania Mobile Communications S.A. În cazul în care demersurile întreprinse de Telekom Romania Mobile pentru soluționarea reclamației depășesc termenul de răspuns de 30 de zile calendaristice, veți fi contactat de Serviciul de Relații cu Clienții - Echipa Reclamații cu maxim 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.

#### 7. Ce pot face dacă soluționarea reclamației nu mă mulțumește deplin?

În cazul în care considerați că rezolvarea oferită de Telekom Romania Mobile 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.

\*) Prin "utilizator final" - se înțelege după caz: titularul de contract de abonament pentru serviciile de comunicații electronice furnizate de Telekom Romania Mobile, sau posesorul de cartelă preplătită beneficiar al serviciilor de comunicații electronice preplătite furnizate de Telekom Romania Mobile