

**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](http://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

### Procedura privind solutionarea reclamatilor Utilizatorilor finali\*

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a reclamatilor primite de la Utilizatorii finaliaii Telekom Romania Mobile. Pentru orice reclamatie, Utilizatorul final se va adresa Serviciului Relatii cu Clientii al Telekom Romania Mobile, in termen maxim de 15 zile de la data aparitiei motivului pentru care se inainteaza reclamatia, cu exceptia reclamatilor formulate cu privire la facturi, caz in care termenul este de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii in cauza.

Reclamatiiile privind Serviciile furnizate de catre Telekom Romania Mobile pot fi transmise de catre Utilizatorii finali, in oricare din urmatoarele moduri:

(i) Telefonic, prin apel la 1234 (apel gratuit din retelele Telekom Romania); 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din retelele nationale); 0903904903 pentru Serviciul de suport Premium (numar disponibil numai clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar de telefon fix sau mobil din retelele Telekom Romania; apelul este tarifat cu 1.61 EUR (fara TVA)/apel sau 1.92 EUR (TVA inclus)/apel - tarificarea se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii); +4021.404.1234 sau +40766.12.1234 (apel taxabil din afara Romaniei). Programul de lucru al Serviciului de Relatii cu Clientii pentru reclamatii telefonice este non-stop.

(ii) In scris, catre Serviciul de Relatii cu Clientii – Echipa Reclamatii:

- prin fax la numarul +4021.9255 (apel gratuit in retelele Telekom Romania);
- prin posta, catre Telekom Romania Mobile, Serviciul de Relatii cu Clientii – Echipa Reclamatii, la adresa: Splaiul Independentei nr 319 G, et 1 si 2, sector 6, 060044, Bucuresti;
- online, pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), sectiunea Suport/Contacteaza-ne/Formular de contact sau sectiunea Asistenta/Contacteaza-ne/Formular de contact;
- in magazinele Telekom Romania si ale partenerilor. Lista magazinelor Telekom Romania si programul de functionare a acestora, precum si lista partenerilor Telekom Romania si numerele de telefon de contact ale acestora, sunt disponibile pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro).

Telekom Romania Mobile va informa Utilizatorul final prin SMS transmis de Luni pana Vineri intre orele 09.00-17.00 la numarul de telefon de contact indicat de catre acesta, cu privire la numarul de inregistrare al reclamatilor depuse in scris prin oricare dintre modalitatile enumerate mai sus. Pentru reclamatiiile inaintate telefonic, Utilizatorul final va primi numarul de inregistrare a reclamatiei inainte de incheierea apelului.

Telekom Romania Mobile nu este responsabila pentru continutul, siguranta, legitimitatea si validitatea Serviciilor de Continut ale tertelor parti, acestea fiind singurele responsabile pentru serviciile furnizate.

Pentru serviciile de continut furnizate de terti, prin intermediul numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS ("Servicii de conținut"), va puteti adresa atat furnizorului de servicii de continut, utilizand datele de contact indicate în "Lista numere servicii cu tarif special", disponibila la adresa <https://www.telekom.ro/termeni-si-conditii> cat si Telekom Romania Mobile, pentru transmiterea reclamatiei catre furnizorul de servicii in cauza. În cazul în care furnizorul de servicii de conținut este Telekom Romania Mobile, puteți utiliza procedura descrisa in prezentul document.

Termenul de soluționare a unei reclamații este de cel mult 60 de zile calendaristice ( 1.440 ore) \*\* de la data primirii/inregistrării acesteia la Telekom Romania Mobile . In cazul in care demersurile intreprinse de Telekom Romania Mobile pentru solutionarea reclamatiei depasesc termenul de raspuns de 60 de zile calendaristice (1.440 ore), Utilizatorul final va fi contactat de Serviciul de Relatii cu Clientii - Echipa Reclamatii prin orice mijloc prin care se poate considera, in mod rezonabil, ca aceasta informatie ajunge la cunostinta Utilizatorului final (de ex.: SMS, e-mail, apel) cu maxim 2 zile lucratoare inainte de expirarea termenului initial de 60 de zile pentru a fi informat cu privire la prelungirea termenului de solutionare a reclamatiei cu o noua perioada de 30 de zile calendaristice.

In cazul nerespectarii termenului de solutionare a reclamatilor, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului Telekom Romania Mobile, Utilizatorul final poate solicita despagubiri in termen de maxim 15 zile lucratoare de la data expirarii termenului maxim de solutionare a reclamatilor, stabilit mai sus. In cazul in care Telekom Romania Mobile constata ca solicitarea Utilizatorului final este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada de depasire a termenului mentionat, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (conform urmatoarei formule de calcul: valoare abonament lunar/numarul de zile din luna relevanta X numarul de zile de intarziere). Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Utilizatorului final.

Reclamațiile trebuie să conțină datele de identificare ale Utilizatorului final (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 de contact, adresa de e-mail, dacă 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 de contact, adresa de e-mail, dacă este cazul), data întocmirii reclamației, descrierea situației sesizate, transmiterea oricărui documente (copie document de identitate, factura, etc)/informații pe care Utilizatorul final le consideră relevante în investigarea situației semnalate, solicitarea adresată Telekom Romania Mobile în legătură cu situația sesizată, modalitatea aleasă de primire a răspunsului la reclamație (telefonic sau în scris, prin poșta sau e-mail) cu menționarea expresă în reclamație a numărului de telefon/ adresei de corespondență poștală sau electronică la care Utilizatorul final dorește să-i fie comunicat răspunsul.

Orice reclamație cu privire la facturile emise și conținutul acestora va fi semnalată, în scris, Serviciului Relații cu Clientii, în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data facturii în cauză. La sfârșitul acestei perioade, suma facturată este considerată ca fiind în mod irevocabil acceptată la plată. Reclamațiile care privesc facturile trebuie să cuprindă în mod obligatoriu sumele contestate precum și Serviciile (apeluri, SMS, MMS, etc) facturate de Telekom Romania Mobile și contestate de Utilizatorul final.

Reclamația Utilizatorului final suspendă obligația acestuia de a plăti sumele contestate și curgerea penalităților, dar numai în limita acestora, Utilizatorul final având în continuare obligația de a achita debitele necontestate, în termenele scadente. În cazul în care Telekom Romania Mobile constată că respectiva reclamație nu este întemeiată, Utilizatorul final are obligația de a plăti diferența neachitată, în termen de 14 zile de la data la care acesta a primit rezoluția cu privire la reclamație.

Deranjamentele survenite pe durata prezentului Contract vor fi remediate de către Telekom Romania Mobile în termen de 72

de ore din momentul primirii reclamației validate de către Telekom Romania Mobile, cu excepția situațiilor care sunt în afara

controlului Telekom Romania Mobile. În cazul nerespectării termenului de remediere a deranjamentelor, Utilizatorul final poate solicita despăgubiri în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data primirii reclamației validate de către Telekom Romania Mobile. Acordarea despăgubirii va fi condiționată de existența unei reclamații privind un deranjament valid, respectiv raportarea de către Utilizatorul final a unei întreruperi în furnizarea Serviciilor și atribuită rețelei prin intermediul careia se furnizează Serviciile necesitând efectuarea de reparații. În cazul în care Telekom Romania Mobile constată că solicitarea Utilizatorului final este întemeiată, despăgubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proporțional cu perioada în care Utilizatorul final nu a beneficiat de Servicii. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidenția în factura din luna imediat următoare soluționării în mod favorabil a cererii Utilizatorului final.

Rezoluția aferentă reclamației va fi comunicată prin intermediul canalului de comunicare indicat de Utilizatorul final în cuprinsul reclamației. În cazul în care considera că rezolvarea oferită de Telekom Romania Mobile este nesatisfăcătoare după încercări de soluționare pe cale amiabilă, Utilizatorul final are posibilitatea de a se adresa ANCOM, precum și autorităților cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor. De asemenea, Utilizatorul final poate apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor sau se poate 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;

\*\*) Pentru contractele încheiate înainte de 01.10.2014 ce sunt încă în vigoare, termenul de soluționare a unei reclamații este de cel mult 30 de zile calendaristice de la data primirii/inregistrării acesteia la Telekom Romania Mobile.