



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

Prin prezenta procedura ("Procedura") Telekom Romania Mobile Communications S.A. ("TKRM") reglementează în beneficiul clienților persoane fizice TKRM un nou termen de 30 de zile în cadrul căruia consumatorii clienți TKRM 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 TKRM în cazul în care nu sunt de acord cu majorarea tarifelor. În acest caz, TKRM 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 TKRM 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 TKRM ("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](http://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 TKRM 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 TKRM utilizând unul dintre canalele de mai jos:

- **prin e-mail** la adresa: [crm\\_cancellations@telekom.ro](mailto:crm_cancellations@telekom.ro);
- **prin posta**, adresate către Departamentul Relații cu Clienții al Telekom Romania Mobile Communications S.A. din Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, etajele 1 și 2, Sector 6, București, 060044;
- **prin apel la 1234** (apel din rețelele Telekom Romania), 021.404.1234 sau 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale)sau la +4021.404.1234 sau +40766.12.1234 (apel taxabil din afara României);
- **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 TKRM 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 TKRM, cu exceptia cazului care clientul anuleaza cererea de denuntare (inclusiv prin incheierea unui act aditional la Contract).

### **4. Plata in rate a pretului terminalelor achizitionate**

Clientii TKRM carora le-a incetat Contractul in baza prezentei Proceduri si care au obligatia contractuala de a achita integral transele/ratele 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 TKRM 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 transele 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 încetarea contractului cu Telekom Romania Mobile Communications S.A. pentru serviciile furnizate pe urmatorul număr de telefon \_\_\_\_\_

Motivul pentru care doresc încetarea contractului este:

- Nu sunt de acord cu majorarea tarifelor aplicata incepand cu 15 aprilie 2019;
- Migrare la cartela prepaid;
- Utilizez/voi utiliza servicii de telecomunicații de la un altoperator: RCS&RDS Vodafone Orange;
- Tariful abonamentului/abonamentelor este prea mare;
- Nemulțumit de calitatea serviciului/serviciilor: Voce mobila Date mobile;
- Lipsa semnal;
- Plecare din țară;
- Decesul titularului;
- Denunțare ca urmare a modificării unilaterale a contractului de către Telekom Romania Mobile;
- 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 Mobile:

- 30 de zile calendaristice de la data depunerii cererii

În vederea finalizării cererii de desființare a serviciului/serviciilor mai sus menționat(e) pot fi contactat/ă la numărul/numerele de telefon: \_\_\_\_\_<sup>2</sup>

Data, Nume și prenume solicitant,

\_\_\_\_\_  
Semnatură,

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

<sup>2</sup> 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](http://www.telekom.ro)

**TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.**

Splaiul Independenței nr. 319G, Sema Parc, Cladirea Atrium House, etajele 1-2

Bucuresti, sector 6 | RC: J40/8926/1997 | CIF: RO427320 |

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