



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

CONTRACT PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII SI/SAU A ECHIPAMENTELOR TELEKOM ROMANIA

NR. CONTRACT SO_34754840

chr. 9/28.11.2019

CONDITII SPECIALE PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII SUPLIMENTARE SI/SAU A ECHIPAMENTELOR TELEKOM ROMANIA ("CS")

1. PARTILE

Telekom Romania Communications S.A. ("Telekom Romania" sau "TK"), cu sediul social in Bucuresti, Piata Presei Libere nr. 3-5, cladirea City Gate, Etajele 7-18 din Turnul de Nord, Sector 1, cod postal 013702, numar de ordine in Registrul Comertului J40/8926/1997, CUI 427320, CIF RO427320, capital social subscris si integral varsat de 318.464.490 lei, reprezentata prin _____ in calitate de _____

si

CENTRUL DE BOLI REUMATISMALE DR.ION STOIA ("Client"), cu sediul social in București, STR Masaryk Thomas nr. 5, bl. _____, sc. ___, ap. ___, cod postal 020983 sector/judet B numar de ordine in Registrul Comertului J __/ _____/ _____ CUI/CIF 4265990, capital social de _____, Cont bancar _____ deschis la _____ reprezentata prin _____ in calitate de _____

Cod Client : J4170000350631

Adresa de facturare: STR Masaryk Thomas nr.5, bl.____, sc.____, ap.____, Localitatea București, Sector/Judet 2

Persoana de contact DI./Dna. CENTRUL DE BOLI REUMATISMALE telefon: 0213113492, fax: _____, e-mail: _____

! este obligatorie completarea completa a tuturor informatiilor solicitate mai sus

Obiectul Contractului il constituie furnizarea, de catre Telekom Romania, a Serviciului/Serviciilor descris/e in tabelul de la art.2.1. de mai jos, prin intermediul Retelei, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, folosind tehnologiile indicate in Contract, in functie de aria de acoperire a fiecareia si de optiunea Clientului mentionata mai jos, precum si, unde e cazul, de celula la care Utilizatorul final se conecteaza.

Contractul in privinta furnizarii fiecarui Serviciu mentionat in tabelul de la art. 2.1 de mai jos, denumit "Contractul" este format din (a) Conditii Speciale pentru furnizarea de Servicii Telekom Romania (pe langa prezentele CS, pot fi incheiate succesiv si alte CS prin care modifica CS anterior semnate de catre Client) , (b) care se completeaza corespunzator cu Conditii Generale pentru Furnizarea Serviciilor Telekom Romania catre clienti persoane juridice ("CG"), in vigoare la data semnarii prezentelor CS,(c) SLA (pentru Serviciile care beneficiaza de SLA), si (d) Politica de Internet TK. Tarifele care nu sunt prevazute in CS sau in CG sunt in Lista de tarife. CG, Politica de Internet TK si Lista de tarife sunt si pe www.telekom.ro. Termenii folositi cu majuscula au intelesul dat in CS sau in CG. In cazul in care, la data semnarii prezentelor CS, Clientul are deja semnate CG, Contractul este format din prezentele CS si CG semnate deja de Client, precum si cu SLA-ul aferent, pentru Serviciile care beneficiaza de SLA, si cu Politica de Internet TK. Intr-un asemenea caz, referirile din CG la Formular, in raport cu Serviciul obiect al prezentelor CS, vor fi citite si intelese a fi facute la prezentele CS.

Clientul care inchiriaza un Echipament TK de la Telekom Romania intelege ca in relatia cu Telekom Romania privind Echipamentul TK, "Contractul" cu toate documentele sale componente se aplica si in privinta Echipamentului TK.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1 SERVICIILE (Denumire, Descriere, Valoare Abonament Lunar)

Denumire serviciu	Descriere	Abonament lunar	
		Tarif lista	Detalii Oferta
Voce Premium	Serviciu de Telefonie Fixa O linie de acces cu trafic nelimitat in reseaua Telekom Romania si, in reseaua Telekom Romania Mobile, in retelele nationale fixe, retelele nationale mobile si catre retelele internationale zona UE fix, SUA&Canada fix si mobil, Serviciu de mesagerie (Biz Messenger) si SLA Standard(SLA Standard numai pentru tehnologia TDM). Tehnologie: VOIP	15	Procent de discount: 66.67

Pentru perioada cuprinsa între Data Activarii Serviciului si data emiterii primei facturi, beneficiile incluse în tipul de Serviciu contractat de Client vor fi proportionale cu numarul de zile din aceasta perioada.

Diferenta dintre minutele incluse intr-un Serviciu si cele efectiv utilizate intr-o luna nu se reporteaza in luna urmatoare.

Minutele excedentare vor fi tarificate la tarifele speciale din sectiunea urmatoare, iar traficul catre alte destinatii decat cele pentru care se percep tarife speciale, se va tarifa conform tarifelor de lista din lista de tarife TK in vigoare la momentul efectuării apelului, daca nu exista o tarifarare speciala printr-o alta optiune de voce cu care este compatibil Serviciul/Pachetul de Servicii contractat de Client. Serviciile cu minute nelimitate nu pot fi folosite pentru desfasurarea activitatilor de tip call center/telesales/telemarketing. In cazul in care este detectata utilizarea unui Serviciu in astfel de activitati TK isi rezerva dreptul de a modifica unilateral planul tarifar al Clientului conform procedurii de modificare unilaterala din Contract.

Dupa consumarea beneficiilor incluse in fiecare Serviciu contractat, se aplica urmatoarele tarife:

Denumire Serviciu	Tip Trafic	Tarif per minut de convorbire, respectiv per SMS/ per MB (Euro fara TVA)
Voce Premium	Apel national in reseaua fixa Telekom Romania	0,00
	Apel national catre alte retele fixe	0,00
	Apel catre reseaua Telekom Romania Mobile	0,00
	Apel catre reseaua mobila Telekom Romania (exceptie 0711)	0,00
	Apel catre alte retele nationale mobile	0,00
	Apel catre retele internationale Zona UE fix, SUA&Canada fix&mobil	0,00
	Zona UE mobil	0,30

Informatii actualizate despre tarife (inclusiv pe destinatii internationale) sunt pe www.telekom.ro.

Tarifele sunt exprimate pe minut, iar pentru taxare apeluri voce fixa, fractiunea de minut neîncheiat se rotunjește la un minut întreg. In cazul apelurilor din reseaua mobila, taxarea se realizeaza la secunda dupa primul minut indivizibil.

Ordinea de consum a minutelor: mai intai se consuma minutele incluse in Abonament, apoi minutele incluse in optiunile de minute aplicate la nivel de linie de acces si apoi minutele incluse in optiunile de minute aplicate la nivel de cont client.

Tarife aplicabile pentru apeluri internationale aferente Serviciilor de telefonie fixa:

Zona	Tarif apeluri internationale (Euro/minut)	
	Catre retele fixe	Catre retele mobile
Moldova	0,12	0,19
EU	0,0999	0,30
SUA, Canada		0,0999
Restul Europei	0,22	0,35
Orientul Mijlociu, Australasia	0,35	0,55
Asia	0,45	0,70
Africa, America Centrala si America de Sud	0,30	0,45
Restul Lumii	0,90	1,00

(i) Tarife aplicabile indiferent de planul tarifar ales de Client.

(ii) Lista completa a tarilor pentru fiecare zona se afla pe site-ul www.telekom.ro.

2.2 INCHIRIERE ECHIPAMENTE. Telekom Romania inchiriaza Clientului Echipamente TK, pe perioada indicata la art. 3 de mai jos, in schimbul unei Chirii lunare. Echipamentele TK sunt:

Telekom Romania asigura contracost instalarea Echipamentului TK la solicitarea Clientului si suportul pentru buna lui functionare. Inchirierea poate inceta independent de incetarea Contractului pentru Serviciu.

Echipamentul TK de tip STB pentru TV: TK va instala si include echipamentele aferente instalarii (antena de satelit si LNB in cazul solutiei de instalare individuala), materialele si accesoriile necesare instalarii primului STB.

Punct terminal

Serviciul telefonic	Priza telefonica / centrala Clientului/statia de baza (TDM/GSM)/port modem telefonic (VoIP)
Serviciul de acces la Internet	Interfata USB/Ethernet a modemului ADSL
Serviciul de televiziune	Interfata echipamentului STB

3. DURATA CONTRACTULUI. DESPAGUBIRI PENTRU INCETARE PREMATURA

Contractul intra in vigoare la data semnarii lui de catre parti si este in vigoare cat timp ramane activ cel putin un Serviciu contractat in baza lui.

Fiecare Serviciu se furnizeaza pe o Perioada minima ("PM") indicata in tabelul de mai jos, calculata de la Data Activarii care se prelungeste automat pe perioada nedeterminata daca nicio parte nu notifica cu cel putin 30 de zile inainte de expirarea PM intentia sa de a nu mai continua Contractul pentru Serviciul respectiv. Pe perioada in care Contractul este prelungit automat, oricare parte il poate denunta unilateral, printr-o notificare scrisa cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, Contractul incetand la expirarea termenului de preaviz de 30 de zile.

Daca pentru furnizarea Serviciului nu este aplicabila o PM, contractul se incheie pe perioada nedeterminata, cu dreptul fiecarei parti de a-l denunta unilateral, printr-o notificare scrisa cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, Contractul incetand la



1921 - ofera informatii si primeste cereri pentru Servicii (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale); 0219255 - fax vanzari si relatii cu clientii (apel gratuit din retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile); business@telekom.ro - e-mail vanzari si relatii cu clientii; www.telekom.ro - ofera informatii referitoare la tarifele si preturile in vigoare (Oferta Comerciala).

Prezentele Conditii Speciale inlocuiesc integral, la data semnarii lor, orice document semnat anterior cu TK pentru fiecare Serviciu indicat in tabelul de la art.2.1. de mai sus, in aceeasi Locatie/aceleasi Locatii, in situatia in care Clientului i-a fost furnizat un Echipament TK in regim de custodie si pastreaza Serviciul respectiv, TK nu ii va mai furniza un nou Echipament TK.

Prin semnarea prezentelor CS, persoana semnata din partea Clientului declara ca are puterea de a reprezenta Clientul la semnarea prezentelor CS si de a-l angaja in relatiile care decurg din semnarea prezentelor CS si implicit a Contractului; totodata, declara ca a fost informata in detaliu inainte de incheierea prezentelor CS despre prevederi, precum planul tarifar ales, contravaloarea acestuia pe Perioada minima, durata Perioadei minime, conditiile suspendarii Serviciului si ale incetarii Contractului in privinta acestuia, conditiile de obtinere si utilizare a Serviciului, cuantumul despagubirii pentru incetare prematura in privinta Serviciului, dreptul de retragere, documentele care alcatuiesc Contractul, intelege toate aceste prevederi, le accepta si este de acord cu ele. Persoana semnata din partea Clientului declara prin semnare ca a citit si este de acord cu toti termenii si conditiile prezentelor CS si ai tuturor documentelor care, alaturi de prezentele CS, alcatuiesc Contractul, inclusiv ale celor postate pe site-ul www.telekom.ro

Prezentele CS se completeaza cu prevederile celorlalte documente care alcatuiesc Contractul. In caz de conflict intre prevederile din prezentele CS si celelalte documente contractuale, prevaleaza prevederile prezentelor CS.

Incheiat astazi, 28.11.2019, in 2 (doua) exemplare originale, dintre care unul pentru Client si unul pentru Telekom Romania.

Telekom Romania
Telekom Romania Communications S.A

CLIENT

Prin BALOIU HEGANIA
(nume si prenume in clar)

In calitate de REP. SERVICIU TAAPT
W DELEGATIE



expirarea termenului de preaviz de 30 de zile.

DESPAGUBIRI PENTRU INCETARE PREMATURA

In cazul in care Contractul inceteaza total sau partial inainte de expirarea PM, din culpa sau la initiativa Clientului, Clientul va datora TK despagubiri pentru incetare prematura al caror cuantum este indicat mai jos:

Perioada Minima ("PM")	Denumire Serviciu	Despagubiri pentru incetarea Contractului privind fiecare Serviciu, din culpa sau la initiativa Clientului (inclusiv portare), inainte de expirarea PM (Euro fara TVA)		
		Mai mult de 24 luni ramase pana la expirarea PM	Intre 12 si 24 luni ramase pana la expirarea PM	Mai putin de 12 luni ramase pana la expirarea PM
12 luni, pana la data de 27.11.2020	Voce Premium			100% din valoarea totala a abonamentelor pentru lunile ramase pana la expirarea PM

4.LOCATIA.

Denumire Serviciu	Eticheta Produs	Nr. Telefon	Adresa Instalare
Voce Premium	0217964833	0217964833	Localitate București Judet/sector:2 Str.STR Masaryk Thomas Nr.5 Bl.____ Scara ____ Et.____ Ap. _____, Cod postal 020983

5. ACTIVAREA SERVICIULUI CONTRACTAT/SERVICIILOR CONTRACTATE

Fiecare Serviciu va fi activat in termen de maximum 30 de zile lucratoare de la semnarea prezentelor CS, termen in care TK face si verificarea resurselor tehnice disponibile pentru furnizarea Serviciului in Locatie/Locatii. Daca Serviciul nu poate fi activat in acest termen din motive tehnice (ex. TK nu are solutia tehnica/ infrastructura necesara in Locatie), Contractul inceteaza automat in privinta Serviciului care nu poate fi activat, fara despagubiri, la expirarea celor 30 de zile sus-mentionate, fara a fi necesara o notificare prealabila. Activarea se certifica prin procesul/procesele verbale de activare a Serviciului.

Serviciul linie telefonica / linie de acces VoIP se activeaza in maxim 21 de zile lucratoare de la semnarea prezentului document, in cazul instalarii noi, si in maxim 48 de ore de la data semnarii prezentelor CS, in cazul migrarii de la un plan tarifar la altul.

6. SPECIFICATII SERVICIU/SERVICII

7. PREVEDERI SPECIFICE

Serviciul linie telefonica pe tehnologie TDM / linie de acces VoIP a) este un serviciu de telefonie fixa prin care Telekom Romania pune la dispozitia Clientului o linie telefonica principala ("LTP") pe tehnologia TDM sau linii de acces VoIP (fiecare "Linia VoIP") pe tehnologie IP, prin intermediul carora Clientul va putea efectua convorbiri telefonice. Conexiunile Telekom Romania peste care este disponibil Serviciul acces VoIP sunt denumite Servicii suport. Transmiterea/transportul catre destinatie al pachetelor IP se face peste infrastructura de date, conexiunile TK de date fiind servicii-suport, semnalul fiind apoi preluat de un telefon IP care il reconverteste in formatul initial (semnal analogic); modemul trebuie sa fie conectat la o sursa de energie electrica.

Suspendarea/incetarea Serviciului Suport va duce automat la suspendarea/incetarea Serviciului acces VoIP.

e) Clientul va datora despagubirile pentru incetare prematura si in cazul in care, inainte de expirarea Perioadei Minime, (i) Contractul inceteaza cu privire la Serviciu, altfel decat ca urmare a culpei Telekom Romania; (ii) Clientul solicita schimbarea de titular al Serviciului si noul titular este persoana fizica; (iii) Clientul migreaza la un alt serviciu telefonic (ex: trunchi digital, ISDN 2, ISDN 30); (iv) In cazul in care incetarea Serviciului suport pentru Linia VoIP are loc inainte de expirarea Perioadei Minime, altfel decat pentru culpa Telekom Romania, Clientul va datora si despagubirile pentru incetare prematura aferente Serviciului acces VoIP, (v) Clientul opteaza prin prezentul pentru un anumit plan tarifar si solicita trecerea la un alt plan tarifar.

f) Daca Clientul beneficiaza deja, la data semnarii Formularului, de o oferta promotionala: (i) Perioada minima de furnizare a Serviciului se calculeaza prin scaderea perioadei minime deja scurse; si (ii) perioadele de gratuitate de care Clientul a beneficiat se vor scadea din perioadele de gratuitate corespunzatoare Contractului; si (iii) optiunile de voce activate conform celeilalte oferte promotionale sunt dezactivate in cazul in care nu sunt compatibile cu noul plan tarifar ales; si (iv) Clientul nu va mai primi un alt echipament cu titlu gratuit, pentru receptionarea Serviciului. TK nu percepe taxa pentru serviciul conex de reconectare urmare a suspendarii pentru culpa Clientului.

Serviciul linie telefonica (voce fixa) pe tehnologie GSM: i) Urmare a semnarii prezentului Contract, Clientul va beneficia de Serviciul de voce fixa pe tehnologia 2G / 3G GSM ("Serviciul"). Furnizarea Serviciului pe tehnologia 2G / 3G GSM este disponibila in functie de situarea Locatiei in Aria de Acoperire. Aria de Acoperire difera in functie de celula radio la care Clientul se conecteaza in momentul folosirii Serviciului si se poate modifica in functie de dezvoltarea retelelor, de specificul propagarii undelor radio si de existenta obstacolelor natural (munti, paduri, lacuri, precipitatii etc) sau factori artificiali (construcții etc).(ii)Accesul Clientului la Serviciul de voce se va asigura printr-un Telefon GSM si un SIM pe care este configurat numarul de care beneficiaza deja Clientul. Utilizarea faxului este posibila numai prin intermediul unui adaptor fax pentru care se va oferi un SIM cu un numar distinct, urmare

a solicitării Clientului. (iii) Telefonul GSM se furnizează Clientului în regim de chirie cu reducere 100%, pe o perioadă nedeterminată, la data semnării prezentului Contract. SIM-ul are regimul indicat în Contract. (iv) Semnarea prezentului Contract atestă, totodată, predarea și recepția Telefonului GSM și a SIM-ului corelativ.

Corespunzător Serviciului achiziționat prin CS și activat și menținut activ pentru cel puțin 30 de zile, precum și a PM aferente Serviciului, TK acordă Clientului o subvenție în Euro (fără TVA) sub formă de buget alocat Clientului, în valoare de 5 Euro.

11 Dreptul de retragere și încetarea prezentelor CS în cazul exercitării la termen a dreptului de retragere - în cazul în care prezentele CS au fost încheiate prin mijloace de comunicare la distanță. 11.1 În conformitate cu prevederile legale aplicabile (art. 55 din O.U.G. nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice), Clientul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage din prezentele CS fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât (1) cele menționate la art. 11.4 de mai jos, (2) cele de livrare și a taxelor postale aferente returnării Produsului către TK, dacă a achiziționat un Produs în baza prezentelor CS (detalii se pot obține la numărul 1921), precum și (3) cele indicate la art. 11.6 de mai jos.

11.2 Dreptul de retragere se poate exercita sub formă unei declarații scrise neechivoce de exprimare a intenției de retragere din prezentele CS transmise prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire la adresa sediului social al TK din București, Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate, etajele 7-18 din Turnul de Nord, sector 1. Notificările la alte adrese nu vor fi opozabile părții notificate.

11.3 Încetarea prezentelor CS va opera de la momentul la care declarația neechivocă de exprimare a intenției de retragere din prezentele CS a ajuns la cunoștința TK și dacă a fost formulată de Client în termenul legal de 14 zile de la semnarea prezentelor CS, pentru Servicii, sau de la primirea Produsului, pentru Produs. Exercițarea dreptului de retragere cu privire la Produs nu produce efecte asupra prezentelor CS, respectiv asupra contractării Serviciilor.

11.4 În cazul în care Clientul își exprimă dreptul de retragere pentru Servicii, acesta va trebui să plătească contravaloarea Abonamentului proporțional cu perioada de folosire a Serviciului, precum și consumul suplimentar realizat în această perioadă.

11.5 În cazul în care prin dreptul de retragere Clientul solicită și returnarea Produsului, acesta trebuie predat în maximum 14 zile de la exprimarea în termen a dreptului de retragere. Clientul va suporta toate costurile directe legate de returnarea Produsului, iar TK va suporta costurile aferente returnării sumelor plătite de Client în legătură cu Produsul în termen de 14 zile de la data la care va primi respectivul Produs.

11.6 Clientul răspunde în ceea ce privește diminuarea valorii Produsului rezultată din manipularea acestuia, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării acestuia. Ca și consecință, Clientul este obligat să returneze Produsele în aceleași condiții în care au fost primite, și cu toate accesoriile incluse. În cazul în care Produsele au fost folosite înaintea returnării, TK va percepe o despăgubire stabilită de la caz la caz, în funcție de integralitatea Produsului livrat, gradul de utilizare și/sau deteriorare Produsului, despăgubire care nu poate depăși contravaloarea acestuia. În cazul avarierii, deteriorării, defectării Produsului sau a livrării cu accesorii sau componente lipsă, Clientul va plăti o taxă de degradare Produs. Această taxă variază în funcție de Produs (min. 50 Euro - max. 3000 Euro), iar valoarea ei concretă se regăsește pe site-ul www.telekom.ro. Dacă Telekom România constată că Produsul nu este returnat în starea în care Clientul l-a achiziționat (ex. prezintă indicii de folosire/fără toate accesoriile și ambalaj etc.), Telekom România poate factura Clientului contravaloarea modificărilor astfel constatate, până la facturarea integrală a pretului de listă fără activare al Produsului, caz în care Clientul poate opta pentru păstrarea Produsului în schimbul achitării integrale a pretului de listă fără activare al acestuia (pretul de listă fără activare este pretul de achiziție fără activare de Servicii Telekom România, și este mai mare decât pretul de listă cu activare), caz în care nu mai sunt aplicabile prevederile art. 11.6 de mai sus.

Clientul are acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112, având dreptul de a iniția gratuit și fără niciun mijloc de plată apeluri către 112.

Serviciul de voce TK asigură afisarea numărului de apel al Clientului apelant și transmiterea informației de localizare a Clientului apelant pentru asigurarea serviciilor de urgență, cu excepția serviciului prin tehnologie VoIP, care permite afisarea numărului de apel al Clientului apelant, dar fără identificarea adresei/locatiei de unde Clientul sună. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restricționare a apelurilor de plecare (cu sau fără parolă), în condițiile din CG.

Apelurile și SMS-urile către numerele pentru servicii cu valoare adăugată nu sunt incluse în niciun plan tarifar; pentru aceste categorii de numere se aplică tarife care pot diferi de tarifele în rețele naționale.

Apelurile către numerele naționale scurte pentru servicii de interes public la nivel local și național implementate în rețeaua Telekom România nu sunt incluse în planurile tarifare, inclusiv apelurile către numerele naționale scurte pentru servicii de interes general. Apelurile și SMS-urile către numerele pentru servicii cu valoare adăugată sunt disponibile în măsura în care Telekom România are încheiate acorduri cu furnizorii de conținut.

Servicii conexe	Descriere	Abonament lunar (Euro fără TVA)
Factura detaliată permanentă completă	Factura detaliată permanentă completă pentru apeluri "non-locale" și apeluri "locale". Apelurile locale sunt apelurile intrajudetene, cele către servicii speciale și de mesagerie vocală, UNITEL, accesul special internet, VoIP, Internet, SVA, Teledon.	1
Factura detaliată ocazională	Factura detaliată completă pentru apeluri "non-locale" și apeluri "locale". Apelurile locale sunt apelurile intrajudetene, cele către servicii speciale și de mesagerie vocală, UNITEL, accesul special internet, VoIP, Internet, SVA, Teledon.	1



Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali

Deranjamentele se anunță către departamentul Asistență Deranjamente, la numărul 1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom Romania și din rețeaua Telekom Romania Mobile).

Reclamații

Modalitățile de înaintare a reclamației:

- telefonic, la numărul 1234, oricând (apel gratuit în rețeaua Telekom Romania și din rețeaua Telekom Romania Mobile);
- online, pe site-ul www.telekom.ro, secțiunea Contact sau prin serviciul MyAccount;
- prin fax, la numărul 021.9255;
- prin e-mail, la adresa sesizari@telekom.ro;
- la orice magazin Telekom Romania. Lista magazinelor o puteți găsi pe site-ul www.telekom.ro
- prin poștă, la adresa Piața Presei Libere 3-5, City Gate Turnul de Nord, cod 013702, sector 1, București.

Este necesar ca reclamația să cuprindă datele de identificare ale clientului care reclamă, precum și detaliile de contact (telefonul și, eventual, adresa) la care dorește să primească răspunsul.

O reclamație poate fi depusă în termen de 30 de zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat, exceptând cazurile în care este prevăzut altfel în contract pentru situații specifice.

Reclamația referitoare la suma facturată nu suspenda obligația de plată a clientului. Dacă reclamația este justificată, Telekom Romania restituie clientului suma încasată în plus, prin creditare în factura de servicii.

Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor este de 60 de zile. În caz de nesoluționare a reclamației în termenul de 60 zile din culpa Telekom, Telekom va rambursa Clientului, la cererea acestuia, cu titlul de despăgubiri, o cota-parte din valoarea Abonamentului lunar, proporțional cu perioada de depășire a termenului menționat, dar nu mai mult de valoarea unui Abonament lunar. Rambursarea se face prin creditare în factura de servicii.

Imediat după preluarea reclamației de către un specialist Telekom Romania, clientul este contactat telefonic la numărul de telefon comunicat în reclamație, pentru eventuale relații suplimentare.

Telekom Romania răspunde la reclamații în 60 de zile telefonic, în scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare. În cazul în care verificările impun prelungirea termenului maxim de răspuns, cu cel mult 3 zile înainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a se preciza stadiul de soluționare, precum și noul termen de răspuns.

Orice neînțelegere privind reclamația va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, clientul poate adresa o plângere către ANCOM (detalii de contact se găsesc pe site-ul <http://www.ancom.org.ro/>) sau poate formula o acțiune în fața instanțelor judecătorești competente.

