



PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de către Vodafone România pot fi înaintate de către utilizatorii finali – persoane fizice sau juridice – în oricare din următoarele moduri:

- a. **telefonic** la numerele:
 - **0372.022.222**
 - ***222** (de pe telefonul mobil)
- b. prin **fax**, la numerele:
 - **0372.021.413** pentru clienții persoane fizice
 - **0372.021.475** pentru clienții persoane juridice
- c. prin **email și internet**, la adresele:
 - persoane.fizice_ro@vodafone.com
 - persoane.juridice_ro@vodafone.com
 - <https://www.vodafone.ro/personal/asistenta/contact/index.htm>
- d. prin **poștă**, adresate către:
Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu nr. 201, sector 2, 020276
- e. prin depunerea acestora **în scris** la magazinele Vodafone România, zilnic, în timpul orelor de program ale fiecărei locații.

Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamație legată de serviciile și/sau produsele comercializate de către Vodafone România, adresată în scris sau verbal, va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către Vodafone România, prin oricare din modurile de transmitere enumerate mai sus. Programul de lucru pentru primirea reclamațiilor scrise este 9:00-18:00, de Luni până Vineri, cu excepția zilelor legale nelucrătoare. Răspunsul la reclamațiile clienților se va transmite în scris sau verbal, în funcție de solicitarea acestora. În cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamațiilor, taxa lunară de abonament va fi redusă proporțional cu numărul de zile cu care s-a depășit termenul asumat în contract. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării reclamației și vor fi evidențiate în factura aferentă lunii următoare.

Orice contestație a clientului legată de factura telefonică trebuie adresată în scris, în maxim 30 de zile de la data emiterii facturii. Fiecare contestație trebuie să cuprindă suma contestată și apelurile și/sau serviciile facturate/contestate. Obligația clientului de a plăti suma în discuție este suspendată pe perioada soluționării reclamației, clientul fiind obligat să achite diferența dintre suma facturată și suma contestată în termenul specificat pe factură. În cazul în care contestația este respinsă, clientul are obligația de a plăti diferența neachitată în termen de 14 zile de la informarea clientului despre respinerea contestației.

Reclamațiile utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale echipamentelor terminale de telecomunicații/accesorii, în perioada garanție, vor fi soluționate în conformitate cu dispozițiile legislației în vigoare în materie și/sau dispozițiile certificatului de garanție, în termen de 15 zile de la data predării acestora în punctul de colectare Vodafone. În anumite cazuri, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a reclamațiilor se poate prelungi, în mod excepțional, cu o nouă perioadă de 30 de zile lucrătoare, cu informarea prealabilă a clientului asupra acestei situații.

Remedierea deranjamentelor

Termenul de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de date și voce în spațiu deschis (outdoor) este de cel mult 24 de ore de la data primirii reclamației cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Vodafone, definite în documentul TCG. Despăgubirile acordate în cazul imposibilității de utilizare a serviciilor Vodafone, datorită unor defecțiuni în sistemul GSM/UMTS/LTE al Vodafone, se calculează proporțional cu taxa lunară de abonament și perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării deranjamentului și vor fi evidențiate în factura aferentă lunii următoare.

În cazul în care reclamația nu este soluționată pe cale amiabilă, clientul are posibilitatea de a se adresa în vederea soluționării litigiului către autoritatea de reglementare (ANCOM), respectiv către instanța competentă, după caz.

Vodafone România S.A.

Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu nr. 201, etaj 8, sector 2, 020276
București, România Tel +4 037 202 1000, Fax +4 037 202 2500, www.vodafone.ro
Registrul Comerțului: J40/9852/1996, CUI: 8971726; Operator de date cu caracter personal numărul 17