

PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚILOR UTILIZATORILOR FINALI

A. Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali

1. Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de către Vodafone 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/asistență/contact/formular-asistență/>

d) prin poștă, adresate către: Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, Clădirea Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, Nr.201, Etaj 8, București, Sector 2, România.

e) prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone sau Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone, zilnic, în timpul orelor de program ale fiecărei locații.

A.1 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, adresată în scris sau verbal, va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către Vodafone, 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. Termenul de înregistrare a unei reclamații este de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii ei de către Vodafone.

A.2 Orice contestație a clientului legată de factura de Servicii poate fi adresată verbal apelând Departamentul de Relații cu Clienții sau 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 respingerea contestației.

A.3 Reclamațiile utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale Echipamentelor Terminale de comunicații/accesorii, în perioada de 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.

A.4 Termenul de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale serviciului Internet Mobil, Internet fix și Serviciului TV este de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii acestora de către Vodafone. Reclamațiile pot fi adresate în scris sau verbal. O reclamație privind un deranjament valid constă în raportarea unei întreruperi în furnizarea serviciului și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces internet și/sau TV, necesitând efectuarea de reparații. 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.

A.5 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.

A.6 În cazul în care reclamația nu este soluționată pe cale amiabilă, clientul are posibilitatea de a se adresa în vederea soluționării litigiului de către autoritatea de reglementare, respectiv către instanța competentă, după caz.

A.7. 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, iar

S.C. Vodafone România S.A.

București, Str. Barbu Văcărescu, nr.201, Etaj 8, Sector 2, RO 897126, CUI: 8971726, capital subscris și vărsat de 70.341.714,17 RON, operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal sub nr.17 și nr.2191

pentru serviciile de internet fix și TV este de cel mult 30 de zile de la data primirii reclamației, cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Vodafone. 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.

2. Tipurile de servicii de asistență tehnică și de servicii de relații cu clienții oferite și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate.

- a. Relații cu clienții, gratuit – ghid interactiv și operator uman - *222
- b. Relații cu clienții, operator uman - *555 valabil 24 din 24 ore, apel taxabil cu 0.65 euro/apel, TVA inclus,, indiferent de durata apelului
- c. Relații cu clienții pentru servicii de urgențe, gratuit (L-V 22-23, S și D 18-23, 23-08, sărbători legale) - *228
- d. Relații cu clienții persoane fizice și juridice, apel gratuit, servicii de date și TV – ghid interactiv și operator uman - *777
- e. Relații cu clienții pentru solicitări legate de plăți, gratuit - *224
- f. Relații cu clienții pentru titulari firmă, gratuit - *221
- g. Asistență pe email
- h. Reclamații în scris prin poștă, prin fax sau formularul de asistență de pe pagina de internet www.vodafone.ro
- i. Număr de contact pentru specialistul de cont – în cazul clienților GBM și MĂ
- j. Contul dvs online MyVodafone: www.vodafone.ro
- k. Serviciul de asistență prin mesaje, gratuit - *100#
- l. Asistență online: www.vodafone.ro/asistență
- m. Forumul Vodafone: forum.vodafone.ro

S.C. Vodafone România S.A.

București, Str. Barbu Văcărescu, nr.201, Etaj 8, Sector 2, RO 897126, CUI: 8971726, capital subscris și vărsat de 70.341.714,17 RON, operator de date cu caracter personal înregistrat în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal sub nr.17 și nr.2191