

NOTIFICARE PRIVIND MODIFICAREA UNILATERALĂ A CONTRACTULUI DE ABONAMENT PENTRU SERVICIILE MOBILE ÎN CONTEXTUL FUZIUNII VODAFONE - TELEKOM

Bun găsit,

La finalul zilei de 30.06.2026, Vodafone Romania S.A. („Vodafone”) și Telekom Romania Mobile Communications S.A. („Telekom”) vor fuziona, iar Vodafone va deveni furnizorul tău de servicii mobile.

Am făcut deja pași importanți pentru unirea rețelelor Telekom și Vodafone. Procesul continuă, astfel încât tu să beneficiezi de puterea unită a celor două rețele. În același timp, până la finalizarea completă a integrării rețelelor și sistemelor sau până la migrarea, la cererea ta, către un abonament Vodafone, administrarea contului tău se va face în continuare din sistemele actuale Telekom, operate de către Vodafone, în urma fuziunii. Totodată, așa cum rezultă și din informațiile deja furnizate, tu rămâi „utilizator în rețeaua Telekom”, dar vei beneficia de suportul rețelei Vodafone, până la migrarea ta voluntară către rețeaua Vodafone sau finalizarea integrării rețelei.

În această fază a procesului de integrare sunt necesare și unele ajustări minime ale contractului de servicii mobile, de natură administrativă sau în avantajul tău, prezentate mai jos.

- *Actualizarea datelor de contact prevăzute în capitolul 15 din Informarea Contractuală, după cum urmează:* “INFORMAȚII CLIENȚI prin Serviciul de Relații cu Clienții 1234 (apel gratuit pentru utilizatorii rețelei Telekom), la +4021.404.1234 sau la 0766.12.1234 (tarif standard pentru apelurile din alte rețele), pe www.telekom.ro, la adresa: Clădirea Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, Nr. 201, Etaj 4, București, Sector 2, România.”
- *Reducerea tarifelor prevăzute în Fișa de Sinteză, aplicabile pentru transmiterea facturii nedetaliată și a facturii detaliată pe suport hârtie:*
 - “Tariful pentru factura lunară nedetaliată pe suport hârtie, la un preț de 1,02 Euro, TVA inclus (serviciu cu recurență lunară);
 - Tariful pentru factura lunară detaliată pe suport hârtie, la un preț de 0,97 Euro, TVA inclus.”
- *Reducerea valorii penalităților aplicabile în caz de întârziere la plata facturii:* Prevederile contractuale din Capitolul 6 din Informarea Contractuală referitoare la valoarea penalităților de întârziere aplicabile în caz de întârziere la plata facturii se modifică prin reducerea valorii la 0,49%/zi de întârziere.
- *Modificarea Procedurii de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali, prevăzută în capitolul 12 din Informarea Contractuală, după cum urmează:*
 - *modalitățile de transmitere a reclamațiilor și deranjamentelor sunt:*
 - a) prin apel la 1234 (apel gratuit din Rețeaua Telekom), la 0766.12.1234 sau la 021.404.1234 (tarif normal pentru apelurile din alte rețele naționale, apel taxabil din afara României);
 - b) prin email la adresa info_TKRM@vodafone.com sau prin formularul de contact disponibil pe www.telekom.ro;
 - c) prin poșta, adresate către: Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone pentru utilizatorii Rețelei Telekom, Clădirea Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, Nr. 201, Etaj 4, București, Sector 2, România;

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Bd. Expoziției nr. 1C, clădirea B1, etajele 1, 2 și 3, Sector 1, cod poștal 012101, București, România

Telefon clienți: 1234 (număr apelabil doar din rețeaua Telekom, gratuit, 24 de ore din 24, 7 zile din 7) sau 0766.12.1234 / 40 21.404.1234 (tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale, 24 de ore din 24, 7 zile din 7) | Internet: mobile.telekom.ro

Nr. de ordine în reg. vom.: J1999000433406 | CUI: 11952970, CIF: RO11952970 | Capital social subscris și vărsat: 956.221.998,27 lei

d) prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone sau Telekom sau la Departamentul de Relații cu Clienții pentru utilizatorii Rețelei Telekom, zilnic, în timpul orelor de program ale fiecărei locații.

- termenul de răspuns la reclamații se reduce la 30 de zile lucrătoare.

- *Extinderea la 60 de zile a termenului în care pot fi solicitate despăgubiri de către abonat în următoarele cazuri privind procesul de portare:* i) portarea s-a realizat după expirarea termenului de o zi lucrătoare de la data convenită pentru portare (ii) întreruperea Serviciilor în timpul procesului de portare a depășit o zi lucrătoare, și (iii) în cazul portării abonatului în altă rețea fără acordul acestuia. Termenul de 60 de zile se calculează de la data realizării portării.
- *Introducerea unor modalități suplimentare prin care abonatul poate solicita încetarea Contractului*
Astfel, prevederile paragrafului 2 al art. 13.1 din Termenii și Condițiile contractului de abonament se modifică după cum urmează:

“Modalitățile prin care Abonatul poate solicita încetarea Contractului sunt:

- prin apel telefonic la 1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom), la 021.404.1234 sau la 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale);
- formularea unei cereri scrise în oricare dintre magazinele Telekom sau Vodafone;
- prin transmiterea formularului disponibil online pe www.telekom.ro;
- prin formularea unei cereri de portare;
- prin scrisoare transmisă la sediul Vodafone din Clădirea Globalworth Tower, Strada Barbu Văcărescu, Nr. 201, Etaj 4, București, Sector 2, România.

Cererea trebuie depusă în magazinele Telekom sau Vodafone de către titularul de contract, după identificarea acestuia. Cererea telefonică sau digitală este considerată validă doar după contactarea titularului de contract și confirmarea identității acestuia. Dacă aceste condiții sau validări nu sunt îndeplinite, solicitarea de încetare a contractului nu este procesată.”

Modificările prevăzute în prezenta notificare se aplică clauzelor din documentele contractuale care reglementează aspectele menționate mai sus, indiferent de denumirea documentului contractual în care se regăsesc sau de numerotarea acestora. Modificările nou introduse vor prevala asupra oricăror prevederi contrare.

Toate celelalte clauze contractuale rămân neschimbate, în măsura în care nu sunt ajustate conform prezentei.

Îți mulțumim că ne ești alături.

Echipele Vodafone și Telekom

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Bd. Expoziției nr. 1C, clădirea B1, etajele 1, 2 și 3, Sector 1, cod poștal 012101, București, România

Telefon clienți: 1234 (număr apelabil doar din rețeaua Telekom, gratuit, 24 de ore din 24, 7 zile din 7) sau 0766.12.1234 / 40 21.404.1234 (tarif normal pentru apelurile din rețelele naționale, 24 de ore din 24, 7 zile din 7) | Internet: mobile.telekom.ro

Nr. de ordine în reg. vom.: J1999000433406 | CUI: 11952970, CIF: RO11952970 | Capital social subscris și vărsat: 956.221.998,27 lei