



Termeni și Condiții pentru Programul de Buy-back Telekom

Aceste Termene și Condiții ("Termene") constituie un acord între dumneavoastră și Telekom România Mobile Communication S.A., societate organizată și funcționând potrivit legilor române, cu sediul social în Bdul Expoziției nr. 1C, Cladirea B1, etajele 1, 2 și 3, sector 1, București, România, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/433/1999, CIF RO11952970, CUI 11952970, denumită în continuare "TELEKOM", referitor la participarea în Programul de Buy-back ("Program").

Prin participarea la Program, sunteți de acord să respectați și să acceptați aceste Termene.

Vă rugăm să citiți cu atenție aceste Termene înainte de a vă înscrie la Program.

1. Program Buy-back Telekom

În conformitate cu prevederile Programului nostru de Buy-back, vă oferim posibilitatea să beneficiați de un discount sub formă de voucher prin returnarea unui Dispozitiv eligibil, cum ar fi un telefon/smartphone. Voucherul generat în urma acestui proces este valabil timp de 90 de zile de la data emiterii și poate fi folosit exclusiv pentru achiziții online pe site-ul nostru, www.telekom.ro ("Magazin online").

Produsele și serviciile la care se aplică acest voucher sunt stabilite de Telekom și pot varia în funcție de momentul plasării comenzii. Puteți oferi spre Buy-back un singur Dispozitiv eligibil pentru fiecare Produs sau Serviciu nou ce se dorește achiziționat. Fiecare comandă efectuată în cadrul Programului de Buy-back vă permite achiziționarea unui singur Produs sau Serviciu nou. Este important să știți că, în cazul oferii spre Buy-back a mai multor Dispozitive eligibile prin intermediul Programului, voucherele de discount nu pot fi cumulate.

De asemenea, voucherele de discount pot sau nu pot fi cumulate cu alte campanii desfășurate pe site-ul nostru, în funcție de regulamentele specifice ale acestora în momentul utilizării voucherului. Vă invităm să consultați regulamentele campaniilor în desfășurare pentru a vă asigura că beneficiați de toate avantajele oferite de Programul de Buy-back în conformitate cu condițiile în vigoare la momentul utilizării voucherului.

2. Partener Telekom

Programul este organizat de Telekom împreună cu Klap Tech SRL, cu sediul social în Str. Turturelelor Nr. 48, Etaj 1, Camera 1.2A, Sector 3, Bucuresti, Jud. Bucuresti, înregistrată în registrul comerțului sub nr. J40/16570/2019, CUI RO41981934, („Partenerul Telekom”). Partenerul Telekom se ocupă doar de inspectarea, evaluarea și transportul Dispozitivelor.

3. Beneficiarii Programului de Buy-back: Vizitatorii și Clienții Telekom



Programul este destinat exclusiv Vizitatorilor și Clienților Telekom cu vârsta de cel puțin 18 ani, rezidenți în România, care achiziționează Produsele și Serviciile Telekom în scopuri personale, casnice, familiale sau pentru uz final de afaceri de bună credință.

Participând în Program, declarați și vă asumați că Produsele și Serviciile Telekom noi achiziționate prin Program nu sunt destinate revânzării, nu sunt achiziționate cu intenția de revânzare și nu acționați în numele unei persoane sau entități care intenționează să revândă aceste produse. În cazul încălcării acestor declarații, Telekom, își rezervă dreptul de a refuza livrarea Produselor și Serviciilor, de a anula participarea în Program și de a percepe suma totală a Discountului sau a altor valori promoționale.

Eligibilitatea pentru Program de Buy-back nu este transferabilă la alte persoane sau entități.

Telekom își păstrează dreptul de a refuza sau anula participarea dvs. în Programul de Buy-back, având sau fără notificare prealabilă, în situația în care există suspiciuni cu privire la scopuri frauduloase sau ilegale asociate cu participarea dumneavoastră.

4. Dispozitivele eligibile și Termene

Dispozitivele trebuie să îndeplinească criteriile de eligibilitate stabilite independent de Partenerul Telekom prin intermediul procesului de verificare și evaluare la distanță inclus în aplicație.

În momentul schimbului, este necesar să fiți proprietarul Dispozitivului, iar Dispozitivele închiriate nu sunt considerate eligibile în cadrul Programului de Buy-back. Conturile iCloud, Samsung Knox, Google Factory Reset Protection sau orice alt software de blocare antifurt trebuie să fie dezactivate pe Dispozitiv, coduri de acces sau amprente/face ID, etc.

Înainte de preluarea Dispozitivului de către Partenerul Telekom, vă solicităm să efectuați o resetare la setările din fabrică și să eliminați toate datele cu caracter personal, în caz contrar dumneavoastră veți suporta taxele aferente returnării.

Valoarea Dispozitivelor oferite prin Programul de Buy-back poate fi determinată doar după predarea către Partenerul Telekom și evaluarea estetică și tehnică realizată de acesta. În cazul în care nu sunteți de acord cu valoarea stabilită în urma acestui proces, Dispozitivul vă va fi returnat gratuit.

Dacă Dispozitivele dvs. sunt identificate ca fiind furate sau înscrise în listele negre, suntem obligați să notificăm organele competente atât noi, cât și Partenerul Telekom. Vă rugăm să nu oferiți dispozitive în cadrul Programului de Buy-back dacă nu sunteți proprietarul acestora.

5. Inițierea procesului de Buy-back și valoarea estimativă



Pentru a vă înscrie în Programul de Buy-back, vă rugăm să parcurgeți următorii pași:

a) Accesați site-ul Telekom la adresa www.telekom.ro și veți găsi opțiunea de Buy-Back pe pagina de Acasă/ Home.

b) Uurmați pașii din formularul de evaluare și verificare inițială, accesibil după apăsarea butonului "Începe evaluarea".

c) La finalul procesului de evaluare inițială, vi se va afișa valoarea estimată a Dispozitivului (denumită "Valoarea Estimată"), în cazul în care acesta este acceptat și eligibil în cadrul Programului de Buy-back. Valoarea Estimată se bazează pe răspunsurile dumneavoastră la o serie de întrebări referitoare la Dispozitiv.

d) Dacă sunteți de acord cu valoarea estimată afișată, completați formularul de finalizare comandă cu datele solicitate.

e) Odată finalizată și plasată comanda dumneavoastră, veți primi instrucțiuni privind pregătirea pentru preluarea Dispozitivului de către Partenerul Telekom, via e-mail și telefonic.

Valoarea finală de răscumpărare pentru Dispozitivul dumneavoastră vă va fi comunicată prin e-mail imediat ce acesta ajunge la Partenerul Telekom, împreună cu raportul de evaluare tehnică și estetică. Vă rugăm să luați în considerare că, în cazul în care evaluarea inițială efectuată de dumneavoastră este corectă, valoarea estimată nu va suferi modificări și va deveni valoarea finală de răscumpărare.

În cadrul Programului de Buy-back, singura metodă de plată este prin Voucher (Cod de reducere/Discount), pe care îl veți putea folosi la viitoarele achiziții în Magazinul Online Telekom.

6. Emiterea voucherului

După finalizarea comenzii de vânzare, vă rugăm să pregătiți Dispozitivul pentru preluare de către Partenerul Telekom. Odată ajuns la Partenerul Telekom, acesta va efectua o verificare tehnică și estetică a Dispozitivului, urmând să vă comunicăm Valoarea totală de răscumpărare a acestuia sub formă de Voucher/ Discount.

Valoarea totală de răscumpărare este comunicată în raport și conform Termenelor și Condițiilor Partenerului Telekom. Voucherul este valabil 90 de zile și nu poate fi transferat către alte persoane sau entități.

7. Ajustarea Valorii Estimative

Valoarea Estimată inițială poate suferi ajustări ulterioare în urma evaluării fizice și tehnice a Dispozitivului efectuate de Partenerul Telekom. După primirea Dispozitivului predat, Partenerul Telekom va realiza o evaluare detaliată, decidând valoarea finală a Dispozitivului în funcție de condițiile de evaluare. Orice modificări aduse Valorii Finale, atât în creștere, cât și în scădere, vă vor fi comunicate prin e-mail și telefonic. Ulterior, sunteți invitat să confirmați, să acceptați sau să refuzați oferta noastră.



Dacă decideți să acceptați oferta noastră finală, veți primi un Voucher de discount pe e-mail, care reflectă suma corespunzătoare. Acest Voucher poate fi utilizat în decurs de trei luni pentru achiziționarea de produse sau servicii din Magazinul Online Telekom. Valoarea produsului sau serviciului achiziționat în Magazinul Online Telekom, prin utilizarea Voucherului, trebuie să fie cel puțin egală cu suma Voucherului, plus eventualele taxe verzi și/sau taxa de livrare.

În situația în care nu sunteți de acord cu valoarea finală de răscumpărare, Dispozitivul electronic vă va fi returnat la adresa furnizată în comandă. Procesul de finalizare a Programului de Buy-back se consideră încheiat doar la momentul acceptării sau refuzului din partea dumneavoastră.

8. Predarea Dispozitivului către Partenerul Telekom

După finalizarea comenzii în cadrul Programului de Buy-back, urmează să predați Dispozitivul conform procedurilor stabilite de Partenerul Telekom:

- a) Curierul: AWB-ul pentru preluarea coletului va fi generat automat; dumneavoastră trebuie doar să ambalați Dispozitivul corespunzător pentru a asigura protecția în timpul transportului.
- b) Termenul de predare: Aveți opțiunea de a alege data și intervalul orar pentru ridicarea Dispozitivului de către curier. Data aleasă trebuie să se încadreze în termenul de predare stabilit de Partenerul Telekom.
- c) Conținutul expedierii: Expediați Dispozitivul către Partenerul Telekom fără accesorii de încărcare și protecții, cum ar fi husele sau foliile. Aceste accesorii nu vor afecta valoarea de răscumpărare și vor fi eliminate conform prevederilor legale privind deșeurile și reciclarea.
- d) Resetarea Dispozitivului: Asigurați-vă că ați eliminat datele din Dispozitiv și că ați deblocat și resetat setările la cele din fabrică, inclusiv orice blocări ale funcțiilor prin înlăturarea conturilor Google, iCloud sau a altor conturi personale de backup și salvare în cloud. Responsabilitatea dumneavoastră exclusivă este să faceți o copie de rezervă a oricăror fișiere sau date pe care doriți să le păstrați înainte de a efectua o resetare la setările din fabrică și de a preda Dispozitivul.
- e) Riscul pierderii sau deteriorării: Riscul pierderii sau deteriorării accidentale a Dispozitivului se transferă către Partenerul Telekom după ambalarea corectă și predarea coletului curierului conform instrucțiunilor. În cazul nerespectării instrucțiunilor de ambalare, riscul se transferă către dumneavoastră în momentul în care Partenerul Telekom primește Dispozitivul de la curier.
- f) Expedierea altui Dispozitiv: Dacă Dispozitivul predat diferă de cel înregistrat în Procesul de Buy-back (de exemplu, marcă și model diferite), procesul va fi anulat, iar Dispozitivul va fi returnat, suportând dumneavoastră taxele aferente returnării.



g) Încercările eșuate de preluare sau netrimiteră Dispozitivului: În cazul a două încercări nereușite de preluare sau a nerealizării expedierii Dispozitivului, Partenerul Telekom va anula Programul de Buy-back.

9. Transferul proprietății

Prin predarea Dispozitivului către Partenerul Telekom, sunteți de acord să transferați proprietatea acestuia la momentul confirmării sau acceptării Valorii Finale și/sau a Voucherului, renunțând la orice drept, titlu sau interes în Dispozitivul predat. Dacă Dispozitivul a fost achiziționat prin plan de rate sau alt plan de finanțare, veți fi responsabil pentru plățile rămase în cadrul acestuia, inclusiv eventualele taxe de reziliere.

10. Returnarea Dispozitivului oferit prin Programul de Buy-back

În situația în care Partenerul Telekom respinge Dispozitivul sau în cazul în care nu acceptați Valoarea Finală/ Voucherul conform prevederilor anterioare, Dispozitivul vă va fi returnat de către Partenerul Telekom, sub rezerva următoarelor condiții:

- dispozitivul poate fi expediat doar la adresa de preluare comunicată în momentul plasării comenzii și nu la altă adresă.
- dispozitivul va fi returnat resetat la setările din fabrică, cu toate datele șterse.
- în cazul în care nu doriți returnarea Dispozitivului și optați pentru reciclarea responsabilă a acestuia, Partenerul nostru se poate ocupa de acest proces
- dacă curierul nu reușește să finalizeze livrarea deoarece nu vă găsește la adresă de două ori consecutiv, Dispozitivul va fi returnat Partenerului Telekom. Acesta nu va mai încerca să vă returneze Dispozitivul respins a treia oară, iar dumneavoastră veți suporta toate taxele aferente returnării.

11. Transmiterea Voucherului

În situația în care produsul este returnat în termen de 14 zile de la achiziție, veți primi înapoi prețul efectiv plătit pentru produsul nou, iar Voucherul își va menține valabilitatea conform perioadei inițiale de 90 de zile, calculată de la data emiterii acestuia. Rambursările vor fi creditate conform Termenilor și Condițiilor Telekom.

12. Solicitări și sesizări

Pentru orice informații, nelămuriri sau probleme, inclusiv identificarea și corectarea eventualelor erori în timpul introducerii datelor sau informații neconcordante legate de programul de Buy-Back, vă rugăm să ne contactați telefonic la numărul +40 771.222.666 și/sau la adresa de e-mail telekom@klap.ro.

Orice sesizare sau reclamație primită cu privire la Programul de Buy-Back va fi tratată cu maximă atenție, astfel încât să beneficiați de o experiență plăcută și facilă de



interacțiune cu Telekom sau cu Partenerul de Buy-Back. Ne vom ocupa de sesizările și reclamațiile dumneavoastră în termen de maxim 7 zile lucrătoare de la primirea acestora.

Atât Telekom, cât și partenerul său de Buy-Back, vor depune toate eforturile rezonabile pentru a soluționa pe cale amiabilă orice sesizări sau reclamații. Vă recomandăm să ne contactați în cazul oricărei nemulțumiri legate de produse sau servicii, modalitatea de exercitare a drepturilor dumneavoastră în calitate de Vizitator, Utilizator sau Client, informațiile furnizate pe site, funcționalitatea site-ului sau interacțiunea cu acesta, angajații Telekom sau Partenerii săi cu care intrați într-o relație contractuală directă (de exemplu, Partenerul de Buy-Back, reprezentanții firmelor de curierat) etc., pentru a identifica constructiv o soluție cât mai bună pentru dumneavoastră.

În cazul în care nu sunteți mulțumit de soluția propusă aveți calitatea de consumator în relația contractuală cu Telekom sau cu Partenerii săi și puteți recurge la soluționarea litigiilor prin intermediul soluției alternative de soluționare a litigiilor, oferită de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (Platforma SAL, accesibilă la <https://anpc.ro/ce-este-sal/>) sau la soluționarea online a litigiilor prin intermediul Platformei SOL a Comisiei Europene, accesibilă la adresa <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=RO>.

13. Informarea cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal

În cadrul Programului de Buy-back, Telekom prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal în calitate de operator, în conformitate cu legislația aplicabilă privind protecția datelor și cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 („**GDPR**”).

Detaliile activității de prelucrare și drepturile dumneavoastră în calitate de persoană vizată sunt descrise în **Anexa 1 – Nota de informare** privind prelucrarea datelor cu caracter personal, care face parte integrantă din prezentele Termene.

Puteți contacta Responsabilul cu Protecția Datelor (DPO) al Telekom pentru orice solicitare privind exercitarea drepturilor dumneavoastră la adresa de e-mail dpo_TKRM@telekom.ro, prin poștă la sediul Telekom sau prin completarea formularului disponibil pe site-ul Telekom, secțiunea Protecția datelor.

Telekom își rezervă dreptul de a înlocui, modifica, anula sau adăuga la orice parte a acestor Termeni în orice moment, inclusiv de a încheia Programul de Buy-back sau de a ajusta acest proces.

Nota de informare

I. Introducere

Scopul notei de informare

Informatiile prezentate aici sunt aplicabile tuturor persoanelor care participa sau doresc sa participe la Programul de Buy-back organizat de catre Telekom Romania Mobile Communications S.A.

II. Informatii despre Telekom

Telekom Romania Mobile Communications S.A. are sediul in Bucuresti, B-dul Expozitiei nr. 1C, Cladirea B1, Etajele 1, 2 si 3, sector 1, cod postal 012101, Romania, nr. de ordine in Registrul Comertului J1999000433406, CUI 11952970, („**Telekom**”). Telekom a desemnat un Responsabil cu Protectia Datelor, pe care il puteti contacta conform sectiunii VII de mai jos.

III. Scopurile prelucrării datelor cu caracter personal

In relatia pe care o stabiliti cu Telekom in baza Programului de Buy-back, operatiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal sunt in principal urmatoarele:

- **Inscrierea si participarea in Programul de Buy-back** – precum gestionarea cererii de participare, completarea formularului de evaluare, identificarea participantului si a dispozitivului oferit spre Buy-back. Temeiul legal de prelucrare este executarea termenilor si conditiilor, art. 6 alin. (1) lit. b) GDPR.
- **Evaluarea dispozitivului si stabilirea valorii estimative si finale** – precum verificarea tehnica si estetica a dispozitivului, comunicarea rezultatelor catre participant si gestionarea optiunilor de acceptare/refuz. Temeiul legal de prelucrare este executarea termenilor si conditiilor, art. 6 alin. (1) lit. b) GDPR.
- **Emiterea si transmiterea voucherului de discount** – precum inregistrarea si validarea datelor necesare pentru generarea codului de reducere si transmiterea acestuia pe e-mail. Temeiul legal de prelucrare este executarea termenilor si conditiilor, art. 6 alin. (1) lit. b) GDPR.
- **Organizarea logistica a preluarii si returnarii dispozitivului** – precum coordonarea cu firmele de curierat, stabilirea detaliilor de expediere si gestionarea situatiilor de livrare nereusita sau returnare. Temeiurile legale de prelucrare sunt executarea termenilor si conditiilor, art. 6 alin. (1) lit. b) GDPR, si interesul legitim pentru buna gestionare a livrarilor, art. 6 alin. (1) lit. f) GDPR.
- **Relationarea cu participantii si solutionarea solicitarilor** – precum gestionarea solicitarilor si reclamatiiilor transmise prin e-mail sau telefonic privind programul de Buy-back. Temeiul legal de prelucrare este interesul legitim de a asigura buna desfasurare a programului si calitatea serviciilor, art. 6 alin. (1) lit. f) GDPR.
- **Respectarea obligatiilor legale si protejarea intereselor legitime ale operatorului** – precum notificarea autoritatilor competente in situatia identificarii unor dispozitive furate sau inscrise in liste negre, conform legislatiei aplicabile, in vederea asigurarii conformitatii si prevenirii utilizarii frauduloase a Programului de Buy-back. Temeiurile legale de prelucrare sunt indeplinirea obligatiilor legale, art. 6 alin. (1) lit. c) GDPR, si interesul legitim de a asigura desfasurarea in conditii de legalitate a Programului de Buy-back, art. 6 alin. (1) lit. f) GDPR.
- **Prevenirea si investigarea fraudelor** – precum verificarea eligibilitatii participantilor si prevenirea utilizarii abuzive sau ilicite a Programului de Buy-back. Temeiul legal de prelucrare este interesul legitim al operatorului de a preveni fraudele si de a asigura buna desfasurare a Programului de Buy-back, art. 6 alin. (1) lit. f) GDPR.
- **Arhivarea si gestionarea documentatiei aferente Programului** – precum pastrarea evidentelor tranzactiilor, a voucherelor emise si a corespondentei aferente, in scopul respectarii obligatiilor legale privind arhivarea, contabilitatea si auditul, precum si al asigurarii unei administrari corecte si transparente a Programului. Temeiurile legale de prelucrare sunt indeplinirea obligatiilor legale privind arhivarea si evidentele contabile, art. 6 alin. (1) lit. c) GDPR, si interesul legitim de buna gestionare a programului, art. 6 alin. (1) lit. f) GDPR.
- **Marketing direct si comunicari comerciale** – transmiterea de informatii despre produse, servicii, oferte si campanii Telekom, prin canale electronice (e-mail, SMS, notificari push) sau telefonice. Temeiurile legale de



prelucrare sunt consimtamantul pentru comunicari automate, art. 6 alin. (1) lit. a) GDPR, si interesul legitim pentru comunicările prin operator uman pentru promovarea produselor si serviciilor, art. 6 alin. (1) lit. f) GDPR.

- **Audit intern, conformitate si gestionarea litigiilor** – precum efectuarea de audituri interne, analize legale si prelucrari necesare apararii drepturilor operatorului in fata autoritatilor sau instantelor de judecata. Temeiurile legale de prelucrare sunt indeplinirea obligatiilor legale privind raportarea, controlul intern si auditul conform legislatiei aplicabile, art. 6 alin. (1) lit. c), si interesul legitim al Telekom de a verifica respectarea propriilor politici si obligatii de conformitate, art. 6 alin. (1) lit. f) GDPR.

Puteti retrage consimtamantul in orice moment, fara a afecta legalitatea prelucrarilor anterioare. Daca furnizarea anumitor date este o cerinta legala sau contractuala, refuzul de a le furniza impiedica participarea la Program.

IV. Timpul de pastrare al datelor cu caracter personal

Politica Telekom este in sensul de a nu pastra date cu caracter personal mai mult decat este necesar pentru indeplinirea scopurilor urmarite. Astfel, datele dumneavoastra vor fi pastrate dupa cum urmeaza:

- Pe intreaga durata a desfasurarii Programului de Buy-back, cu exceptia: situatiilor in care datele nu mai sunt necesare si sunt sterse sau distruse intr-un termen mai scurt – de exemplu copiile actelor de identitate vor fi pastrate doar 6 luni.
- Pentru o perioada de 3 ani ulterior incetarii Programului de Buy-back, echivalentul termenului general de prescriptie, cu exceptia cazului in care reglementarile financiar-contabile impun pastrarea datelor pentru o perioada de 5 ani.
- Pentru o perioada de 3 ani, daca dumneavoastra contactati Telekom ulterior incetarii Programului cu o solicitare sau o reclamatie; raspunsul si documentatia aferenta se vor pastra timp de 3 ani, termen ce va curge independent de termenele de mai sus.
- Pentru o perioada suplimentara, daca exista un interes legitim avut in vedere cu scopul de a proteja drepturile si interesele Telekom in cadrul unor litigii, investigatii sau reclamatii.

V. Transferul datelor cu caracter personal

Datele cu caracter personal vor fi comunicate catre alte persoane in masura in care acest lucru este necesar pentru indeplinirea scopurilor precizate mai sus. Astfel, datele dumneavoastra pot fi transferate catre:

- Societati din grupul Telekom, inclusiv entitati implicate in activitati de audit intern, conformitate sau control;
- Parteneri Telekom implicati in derularea Programului Buy-back, precum Klap Tech S.R.L., pentru activitatile tehnice de evaluare, preluare si procesare a dispozitivelor;
- Furnizori de servicii de curierat si posta, in vederea expedierii sau returnarii dispozitivelor si transmiterii documentatiei aferente;
- Furnizori de servicii IT si de stocare electronica;
- Consultanti externi (de exemplu avocati, auditori, experti contabili sau fiscali); sau
- Agentii de marketing si publicitate, in contextul desfasurarii campaniilor de promovare.

VI. Transferul datelor cu caracter personal in alte tari

In contextul globalizarii serviciilor, colaborarea noastra cu diversi furnizori implica transferul de date cu caracter personal catre tari din afara Uniunii Europene (UE) sau Spatiului Economic European (SEE), in principal in India, Statele Unite ale Americii sau Filipine - lista completa a tarilor in care trimitem datele o puteti accesa online, [aici](#).

VII. Drepturile dumneavoastra cu privire la datele cu caracter personal

Aveti urmatoarele drepturi privind datele cu caracter personal: dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul la stergere („dreptul de a fi uitat”), dreptul la restrictionarea prelucrării, dreptul la opozitie, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de a depune o plangere la autoritatea de supraveghere.

Va puteti exercita aceste drepturi prin contactarea Responsabilului cu Protectia Datelor la adresa de e-mail dpo_TKRM@telekom.ro, prin posta la adresele sediului Telekom sau pe site: [Formular protectia datelor - Telekom](#).

De asemenea, puteti formula o solicitare scrisa in magazinele Telekom sau o solicitare verbala inregistrata in Call Center, apeland 021.404.1234, 1234 sau 0766.12.1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom, cu taxa din alte rețele).