

PENTRU UN VIITOR MAI BUN.

ÎMPREUNĂ

Vodafone și Telekom și-au unit forțele să ofere:

✓ rețea mai bună ✓ tehnologie mai bună ✓ experiență mai bună

Extra informații persoane fizice

Sunt client Telekom. Cum voi fi afectat de achiziția Telekom de către Vodafone?

Achiziția Telekom nu influențează condițiile contractului tău încheiat cu Telekom, care rămân neschimbate. Telekom va rămâne furnizorul tău de servicii și vei beneficia în continuare de serviciile Telekom, cel puțin în aceleași condiții și cu același suport pe care l-ai primit și până acum.

Dacă sunt client Telekom pot beneficia de o ofertă specială la Vodafone?

Am pregătit pentru abonații Telekom un cadou de bun venit în familia Vodafone, pe care te invităm să îl accesezi [aici](#).

Vom reveni în curând, pentru a te anunța data începând cu care te așteptăm în magazinele Telekom și Vodafone, sau pe www.vodafone.ro/impreduna/oferta, să alegi oferta personalizată pe care am pregătit-o pentru tine. Ofertele vor fi optimizate în funcție de suma plătită în prezent pentru serviciile tale și beneficiile pe care le ai în contractul tău actual cu Telekom.

Va avea loc o schimbare în ceea ce privește contractul meu actual de servicii?

Achiziția Telekom de către Vodafone nu influențează condițiile contractului tău încheiat cu Telekom, care rămân neschimbate. Telekom va rămâne furnizorul tău de servicii și vei beneficia în continuare de serviciile Telekom, în aceleași condiții și cu același suport pe care l-ai primit și până acum.

Va avea loc o schimbare în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite până acum de Telekom?

Vodafone și Telekom își unesc forțele pentru a dezvolta o rețea mobilă la cele mai înalte standarde, pentru a oferi o experiență mai bună și acces la tehnologie de ultimă oră pentru familiile și afacerile din România. Telekom va rămâne furnizorul tău de servicii și vei beneficia în continuare de serviciile Telekom, cel puțin în aceleași condiții și cu același sprijin pe care l-ai primit și până acum.

Sunt deja și client Vodafone România. În aceste condiții, va exista vreo schimbare în contractul meu cu ei sau cu voi?

Vodafone și Telekom vor funcționa în următoarele luni ca două entități juridice distincte. Vei avea în continuare 2 contracte și vei beneficia de aceleași servicii, cel puțin în aceleași condiții și cu același sprijin ca și până acum.

Vor exista schimbări de preț la Telekom în urma achiziției de către Vodafone?

Achiziția Telekom nu influențează condițiile contractului tău încheiat cu Telekom, care rămân neschimbate.

Ce se întâmplă dacă nu vreau să devin client Vodafone?

Nicio problemă. Contractul tău cu Telekom va rămâne în vigoare până la expirarea perioadei contractuale sau până la încetarea contractului, conform termenilor și condițiilor din contractul existent.

Ce se va întâmpla cu facturile de la contractul meu actual Telekom și unde le pot plăti?

Modalitățile de plată pe care le folosești în prezent rămân neschimbate. Le regăsești pe www.telekom.ro/modalitatideplata sau în factura Telekom.

Vei putea plăti factura Telekom în magazinele Vodafone și factura Vodafone în magazinele Telekom la o dată pe care o vom comunica ulterior.

Pot plăti factura Telekom în magazinele Vodafone? Dar factura Vodafone în magazinele Telekom?

Modalitățile de plată pe care le folosești în prezent rămân neschimbate. Le regăsești pe www.telekom.ro/modalitatideplata sau în factura Telekom.

Vei putea plăti factura Telekom în magazinele Vodafone și factura Vodafone în magazinele Telekom la o dată pe care o vom comunica ulterior.

Dacă am nevoie de asistență, unde mă pot adresa, începând de astăzi?

Vrem să-ți fie ușor să iei legătura cu noi ori de câte ori ai nevoie. De aceea, îți reamintim căile prin care poți intra în contact cu noi:

Magazine Telekom le găsești pe site www.telekom.ro/magazine și în aplicația MyAccount

Numere suport clienți:

- 1234 - număr apelabil doar din rețeaua Telekom, gratuit, 24 de ore din 24, 7 zile din 7
- 0766121234 - număr apelabil din rețelele naționale, la tarif normal, 24 de ore din 24, 7 zile din 7
- 1616 - Serviciu Premium, număr apelabil doar din rețeaua Telekom, la tariful 1,92€/apel, TVA inclus

Website www.telekom.ro: ne vei putea contacta în secțiunea “Asistență”, vei avea acces în contul tău MyAccount și îți vei putea gestiona abonamentul Telekom.

Aplicația Telekom MyAccount: vei folosi aceleași date de contact pentru conectarea în aplicație ca și până acum. Îți vei putea plăti factura, ne vei putea contacta și îți vei putea gestiona abonamentul Telekom.

Adresa de e-mail: info_TKRM@telekom.ro

Poșta: adresa de corespondență este: Bulevardul Expoziției nr. 1C, clădirea B1, etajele 1, 2 și 3, Sectorul 1, București, România.

Dacă vreau să închei un nou contract, care sunt abonamentele disponibile?

Dacă dorești să închei sau să reînnoiești contractul Telekom, poți verifica pe www.telekom.ro sau în magazinele Telekom ofertele disponibile.

Vom reveni în curând, pentru a te anunța data începând cu care te așteptăm în magazinele Telekom și Vodafone, sau pe www.vodafone.ro/impreuna/oferta să alegi oferta Vodafone personalizată pe care am pregătit-o pentru tine. Oferta va fi optimizată în funcție de prețul pe care îl plătești în prezent pentru serviciile tale și beneficiile pe care le ai în contractul tău actual cu Telekom.

În cazul în care vreau să-mi achiziționez abonament sau cartele prepaid Vodafone, pot face acest lucru din magazinele Telekom?

Vom reveni în curând, pentru a te anunța data începând cu care te așteptăm în magazinele Telekom și Vodafone, sau pe www.vodafone.ro/impreuna/oferta să alegi oferta personalizată pe care am pregătit-o pentru tine, luând în considerare prețul pe care îl plătești în prezent pentru serviciile tale și beneficiile pe care le ai în contractul tău actual cu Telekom.

Ce se va întâmpla cu datele mele personale după această achiziție? Voi avea acces la datele mele?

După achiziție, îți vei putea accesa datele în aceleași condiții și prin aceleași canale. De asemenea, după achiziție, Telekom îți va prelucra datele conform detaliilor prevăzute în politica de confidențialitate, de principiu în aceleași condiții. În plus, pentru anumite acțiuni de integrare eficientă cu grupul Vodafone, Telekom și Vodafone vor prelucra anumite date personale pentru scopuri clar definite și indicate în politici de confidențialitate dedicate.

Din partea cui vor veni următoarele comunicări și informări?

Informările prin sms, email și MyAccount vor veni din partea Telekom.

Eu nu sunt de acord ca furnizorul meu să devină Vodafone. Ce soluții am pentru a rezilia contractul Telekom?

Achiziția Telekom de către Vodafone nu influențează condițiile contractului tău încheiat cu Telekom, care rămân neschimbate. Te așteptăm în magazinele Telekom și pe www.telekom.ro pentru orice modificări pe care vrei să le aduci contractului tău existent.

Ce se va întâmpla cu aplicația MyAccount?

Nicio grijă. Vei folosi aceleași date de contact pentru conectarea în aplicație ca și până acum. Îți vei putea plăti factura, ne vei putea contacta și îți vei putea gestiona abonamentul Telekom.

Unde pot verifica acum informații despre numărul meu Telekom?

Poți verifica informații despre numărul tău Telekom prin aceleași metode ca și până acum: în contul tău MyAccount, în magazinele Telekom sau apelând numerele suport clienți:

- 1234 - număr apelabil doar din rețeaua Telekom, gratuit, 24 de ore din 24, 7 zile din 7
- 0766121234 - număr apelabil din rețelele naționale, la tarif normal, 24 de ore din 24, 7 zile din 7
- 1616 - Serviciu Premium, număr apelabil doar din rețeaua Telekom, la tariful 1,92€/apel, TVA inclus

Ce se va întâmpla cu paginile de Facebook, Instagram și LinkedIn Telekom România?

Paginile de Facebook, Instagram, LinkedIn și TikTok rămân neschimbate.

Ce se va întâmpla cu informațiile de pe www.telekom.ro?

Site-ul www.telekom.ro va rămâne disponibil clienților Telekom.

Cum pot rămâne informat despre progresul integrării și orice schimbări care mă pot afecta?

Informațiile relevante privind progresul integrării și eventualele schimbări care te pot afecta vor fi transmise la momentul potrivit, prin canalele de comunicare obișnuite.

Vor exista întreruperi ale serviciului meu în timpul integrării și, dacă da, cum voi fi notificat?

Echipele Vodafone și Telekom vor depune toate eforturile pentru a se asigura că integrarea va decurge pe cât posibil fără incidente. În eventualitatea în care vor fi necesare intervenții care ar putea afecta temporar furnizarea serviciilor, veți fi notificat prin canalele obișnuite de comunicare.