

DREPTURILE DUMNEAVOASTRĂ DE INFORMARE în calitate de utilizator de servicii de telefonie

Aveți anumite drepturi de informare garantate prin lege în relația cu RCS & RDS.

Aveți dreptul să cereți și să obțineți gratuit înainte de semnarea contractului o copie a Contractului-cadru și a Condițiilor generale de furnizare a serviciului. La fel înainte de cumpărarea cartelei preplătite, când puteți să cereți și să primiți gratuit Condițiile generale de furnizare a serviciului.

Trebuie să vi se spună sau, la cerere, să vi se dea în scris, înainte de semnarea contractului trei informații importante:

- **planul tarifar ales, inclusiv valoarea lui pentru toată durata contractului, cu serviciile incluse – abonament lunar (cu minute/credit incluse/inclus), extraopțiuni, conectare/instalare etc., plus telefon (dacă e cazul), cu toate taxele incluse;**
- **ce tarife se aplică și în ce condiții se folosesc minutele incluse sau creditul inclus;**
- **durata minimă a contractului și taxele pe care trebuie să le plătiți dacă renunțați la contract înainte de termen.**

Fiți atenți atunci când semnați contractul! Verificați mai ales următoarele:

1. **ce tarife se aplică și în ce condiții;**
2. **în cât timp veți fi conectat;**
3. **cum puteți anunța o defecțiune și în ce termen se remediază;**
4. **taxele pe care trebuie să le plătiți dacă renunțați la contract înainte de termen;**
5. **în ce condiții vi se poate suspenda serviciul;**
6. **la ce despăgubiri aveți dreptul dacă RCS & RDS nu respectă contractul;**
7. **penalitățile pe care trebuie să le plătiți dacă nu respectați contractul (de exemplu, dacă nu plătiți factura la termen).**

RCS & RDS trebuie să vă ofere, la semnarea contractului, un exemplar tipărit al Procedurii de soluționare a reclamațiilor.

Dacă oricare dintre aceste drepturi la informare vă este încălcat, vă puteți adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM).