

VODAFONE ROMANIA M-PAYMENTS SRL pune la dispoziția utilizatorilor serviciului M-Pesa următoarele modalități de contact în vederea obținerii de informații și înaintării unei sesizări sau Reclamații:

Pentru orice tip de informații:

- Telefonice la numerele :
 - 0372023789
 - *789 – de pe telefonul mobil

Pentru sesizări și reclamații:

- Pe e-mail sau formularul de contact disponibil pe site la adresele:
 - contact_m-pesa_ro@vodafone.com
 - ReclamatiiM-Pesa@vodafone.com
 - <https://m-pesa.vodafone.ro/contact-m-pesa/index.htm>
- Prin poștă adresate către:
Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu nr. 201, sector 2, 020276, București
- Prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone Romania, zilnic, în timpul orelor de program ale fiecărei locații.

Sesizările și reclamațiile trebuie să contină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon alocat contului M-Pesa, precum și descrierea aspectelor reclamate.

Orice reclamație legată de serviciile comercializate de către VODAFONE ROMANIA M-PAYMENTS SRL, adresată în scris, pe e-mail sau prin poștă, va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către VODAFONE ROMANIA M-PAYMENTS SRL, prin oricare din modurile de transmitere a acestora 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, pe e-mail sau prin poștă în funcție de solicitarea acestora.

În cazul în care reclamația nu este soluționată pe cale amiabilă, clientul are posibilitatea de a se adresa în vederea soluționării litigiului către [Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor](#), respectiv către instanța competentă, după caz.