

PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

PRIMITE DE LA CLIEȚI

a) Modalitățile în care utilizatorul final poate înainta o reclamație (telefon, fax, e-mail, serviciu poștal);

Pentru diverse sesizări sau reclamații clientul ne poate contacta telefonic, prin fax, email sau prin serviciu poștal.

b) Număr de telefon și adresă de e-mail pentru primirea reclamațiilor;

Numărul de telefon și adresa de email la care ne pot contacta clienții sunt:

- La numărul cu taxare normală 0734622797;
- Prin e-mail la adresa: help@conectix.eu.

c) Denumirea, adresa și programul de lucru al compartimentului

însărcinat cu primirea și înregistrarea reclamațiilor;

Compartimentul care se ocupă de rezolvarea reclamațiilor primite de la clienți se numește Departamentul de Relații Clienți.

Programul de lucru este de luni-vineri, de la ora 9:00-20:00.

Adresa de corespondență: Conectix Internet SRL, Str. Dionisie Fotino nr. 18, sector 1, București.

d) Termenul maxim pentru depunerea reclamației;

Termenul maxim pentru depunerea reclamației este de 48 ore de la sesizarea acesteia.

e) Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor sau, dacă este cazul, pentru fiecare categorie de reclamație;

Operatorul este obligat să analizeze reclamațiile și cererile Clientului și să le rezolve, în conformitate cu termenii prezentului Contract și cu prevederile legale în vigoare aplicabile. Operatorul va depune toate eforturile necesare pentru a analiza reclamațiile și cererile Clientului și a le rezolva în cel mai scurt timp.

Orice contestație a Clientului legată de factură trebuie adresată în scris la Serviciul Relații Clienți în maximum 5 zile lucrătoare de la data facturii, perioadă după care suma facturată este considerată ca fiind în mod irevocabil acceptată la plată.

f) Modalitățile și termenul de informare a utilizatorului final cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale, precum și, în cazul nesoluționării reclamației în termenul maxim, termenul de informare a utilizatorului asupra stadiului de soluționare;

Clientul este informat telefonic sau prin email despre statusul reclamației în maximum 48 ore de la depunerea reclamației.

g) În cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă cu furnizorul de servicii, posibilitatea utilizatorului final de a apela la ANCOM sau la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor; de asemenea, se va indica posibilitatea utilizatorului final de a se adresa instanței competente;

Utilizatorii se pot adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor nerezolvate pe cale amiabilă cu furnizorii de servicii de Comunicații electronice, ocazionate de aplicarea Legii nr. 304/2003.

Astfel, înainte de a se adresa ANCOM, utilizatorii trebuie să parcurgă procedura de soluționare a litigiilor stabilită prin contractele încheiate cu furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului. În cazul în care, după parcurgerea acestei proceduri, litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă, utilizatorii se pot adresa ANCOM în condițiile stabilite de prevederile Deciziei președintelui ANCOM nr. 1331/2003.

Sesizările utilizatorilor se pot transmite ANCOM direct prin depunere la registratură, prin poștă, fax sau prin poștă electronică. În vederea soluționării prompte și corecte a sesizărilor înaintate ANCOM, se recomandă ca utilizatorii să precizeze cât mai clar obiectul litigiului și măsurile pe care le apreciază necesare în vederea soluționării acestuia. De asemenea, utilizatorii trebuie să transmită informații sau documente din care să rezulte că au parcurs procedura de soluționare a litigiilor stabilită prin contractele încheiate cu furnizorii.

h) Despăgubirile aplicabile în cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamației.

În caz de nerespectare a termenului maxim de remediere, clienții sunt întreprățiți să ceară reduceri la factura lunară. Aceste reduceri se oferă pentru zilele în care serviciul nu a funcțional și se calculează astfel:

- $\text{valoare abonament} / 30 \times \text{înmulțit cu zilele de nefuncționare}$.