

PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a sesizarilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice ai Szőcs A. Csaba IF care beneficiaza de servicii de internet prin contract.

Sesizarea este o solicitare a utilizatorilor finali de rezolvare a unor situatii considerate de catre acestia drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a serviciilor, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

Clientii care beneficiaza de servicii de telecomunicatii furnizate de Szőcs A. Csaba IF pot adresa sesizarile:

- Verbal, la numarul de telefon 0745325061, program Luni-Vineri 9-21, Sambata 9-15.
- Scris, la adresa de e-mail office@oroszhegy.ro.

Este necesar ca sesizarea sa cuprinda datele de identificare ale clientului care reclama, cat si datele sale de contact (adresa si numar telefon) la care doreste sa primeasca raspunsul. O sesizare poate fi depusa in termen de 30 zile calendaristice de la data producerii evenimentului constatat, exceptand cazurile in care este prevazut altfel in contract pentru situatii specifice.

Se considera intrerupere a furnizarii serviciilor orice intrerupere neanuntata a acestora cu o durata mai mare de 10 minute. Durata intreruperii se contorizeaza din momentul anunțării de către Client, până la momentul rezolvării ei.

Dupa preluarea sesizarii, clientul este contactat telefonic, pentru eventuale detalii suplimentare. Se va deplasa la sediul / locatia Clientului în maxim 24 de ore dacă solicitarea a sosit într-o zi lucratoare.

In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului de raspuns, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare precum si noul termen de raspuns. Orice neintelegere privind sesizarea clientului va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, clientul poate adresa o plangere catre ANPC (detalii de contact se gasesc pe site-ul www.anpc.gov.ro) sau poate formula o actiune in fata instantelor judecatoresti competente.

Clientul se poate adresa ANCOM in vederea soluționarii litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 si in legatura cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de aceasta si prevazute in Contract, ori in legatura cu executarea acestor clauze și care nu au fost rezolvate pe cale amiabila cu Szőcs A. Csaba IF. Litigiul va fi inaintat catre ANCOM, la sediul autoritatii din: Str. Delea Noua, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, Bucuresti, Romania. Telefon Registratura ANCOM: 0372.845.454, 0372.845.472.