

1.Scop

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice care beneficiaza de servicii oferite prin contract de abonament.

2.Definitii

Reclamatia 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 serviciului, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

3.Modalitati de adresare a reclamatiei

- a. Telefonic, la numarul de telefon 0770.78.76.78 de luni pana duminica , intre orele 09.00 – 22.00
- b. La punctele de incasare fixe detaliate pe site-ul societatii in sectiunea plati.
- c. Prin posta in scris la sediul firmei detaliat in sectiunea contact de pe site
- d. Prin email la adresa support@proinet.ro

4.Termene

Clientul care beneficiaza de servicii poate adresa reclamatii in termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat precizand adresa la care doreste sa primeasca in scris raspunsul la reclamatia sa. Pentru clientul care a incheiat un contract de abonament raspunsul la reclamatia formulata va fi inaintat intr-un termen de maximum 30 zile lucratoare de la data primirii/inregistrarii acesteia.

Clientul poate contesta valoarea facturii lunare de abonament prin formularea unei reclamatii scrise , in termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicand in mod obligatoriu suma contestata si/sau serviciile facturate contestate.

Societatea va transmite Clientului raspunsul motivat la reclamatia formulata, in termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii/inregistrarii reclamatiei acestuia.

5.Informare

Pentru orice reclamatie primita de la client, adresata in scris sau verbal, societatea va emite un raspuns verbal sau scris, prin e-mail sau prin posta, la adresa mentionata de catre client. Pentru reclamatii adresate verbal clientul poate solicita si numarul de inregistrare atribuit reclamatiei sale.

6.Litigii

Pentru orice litigiu ce decurge din/ sau in legatura cu reclamatia sa si care nu s-a solutionat pe cale amiabila, clientul se poate adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM), Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorului sau oricaror autoritati competente in domeniul in care a fost facuta reclamatia.

De asemenea, Clientul are dreptul sa adreseze plangeri instantelor competente.