Soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali

1. Scop

Prezenta procedură reglementează procesul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, clienți persoane fizice sau juridice care beneficiază de servicii oferite prin contract de abonament.

2. Definiții

Reclamația este o solicitare a utilizatorilor finali de rezolvare a unor situații considerate de către aceștia drept abateri de la condițiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului, la care este așteptat un răspuns sau o rezoluție.

3. Modalități de adresare a reclamației

a. Telefonic, la numărul de telefon 0770.78.76.78 de luni până duminică , între orele 09.00 – 22.00
b. La punctele de încasare fixe detaliate pe site-ul societății în secțiunea plăți.
c. Prin poștă în scris la sediul firmei detaliat în secțiunea contact de pe site
d. Prin email la adresa support@tennet.ro

4. Termene

Clientul care beneficiază de servicii poate adresa reclamații în termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat precizând adresa la care dorește să primească în scris răspunsul la reclamația sa.
Pentru clientul care a încheiat un contract de abonament răspunsul la reclamația formulată va fi înaintat într-un termen de maximum 30 zile lucrătoare de la data primirii/înregistrării acesteia.
Clientul poate contesta valoarea facturii lunare de abonament prin formularea unei reclamații scrise , în termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau serviciile facturate contestate.
Societatea va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării reclamației acestuia.

5. Informare

Pentru orice reclamație primită de la client, adresată în scris sau verbal, societatea va emite un răspuns verbal sau scris, prin e-mail sau prin poștă, la adresa menționată de către client. Pentru reclamațiile adresate verbal clientul poate solicita și numărul de înregistrare atribuit reclamației sale.

6. Litigii

Pentru orice litigiu ce decurge din/ sau în legătură cu reclamația sa și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, clientul se poate adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM), Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului sau oricăror autorități competente în domeniul în care a fost făcută reclamația.
De asemenea, Clientul are dreptul să adreseze plângeri instanțelor competente.