

Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali

1. Modalități de înaintare a unei reclamații:

Firma **Clipa I. Daniel Î. I.** pune la dispoziția utilizatorilor finali următoarele modalități de înaintare a reclamațiilor:

- **Telefonic**, apelând numărul: 0330 710750 sau 0747 078871.

Programul de lucru este de Luni până Sâmbătă, între orele 08:00 și 22:00.

Înainte de finalizarea apelului utilizatorii finali vor primi un număr de înregistrare al reclamației.

- **Prin fax**, la numărul: **0330 710750** (apel taxabil)
- **Prin email**, la adresa: office@conectx.ro, și prin intermediul site-ului, la adresa: <http://www.conectx.ro/contact>
- **Prin poștă**, la adresa:

Loc. Lisaura, Str. Gheorghe Mihuță nr. 2a, com. Ipotești, 727326 - Jud. Suceava

În vederea înaintării reclamațiilor prin email sau prin poștă, răspunsurile vor fi prelucrate de Luni până Vineri, între orele 08:00 și 22:00, cu excepția zilelor de sărbătoare legală.

2. Conținutul unei reclamații:

Pentru a putea răspunde reclamațiilor în cel mai scurt timp, utilizatorii finali sunt rugați să includă în reclamație următoarele informații:

- numele și prenumele precum și adresa la care este instalat serviciul;
- numărul de telefon la care pot fi contactați și adresa de email;
- data întocmirii reclamației;
- descrierea situației sau a aspectelor reclamate (serviciile și/sau apelurile facturate/contestate, etc)
- modalitatea aleasă pentru comunicarea răspunsului referitor la reclamația efectuată (telefonic, prin poștă sau e-mail) cu menționarea expresă a numărului de telefon sau a adresei de corespondență poștală ori electronică la care utilizatorul final dorește să-i fie comunicat răspunsul.

3. Termenul de depunere a reclamațiilor de către utilizatorii finali:

Orice reclamație efectuată de către utilizatorii finali referitoare la valoarea facturilor lunare trebuie adresată în scris, în maxim 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii. În cazul în care utilizatorul final nu a contestat suma facturată în termenul susmenționat, aceasta este considerată ca fiind acceptată la plată în mod irevocabil de către utilizatorul final. Contestarea valorii facturii de către utilizatorul final nu suspendă obligația de plată a facturii și nici curgerea penalităților de întârziere.

4. Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor și de remediere a defecțiunilor:

4.1. Termenul de soluționare a unei reclamații care nu se referă la defecțiuni ale serviciilor este de 30 de zile calendaristice de la data primirii sau înregistrării acesteia de către firma **Clipa I. Daniel Î. I.**, prin oricare din modalitățile enumerate mai sus. În anumite cazuri, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a reclamațiilor se poate prelungi, în mod excepțional, cu o nouă perioadă de 30 de zile lucrătoare, cu informarea prealabilă a utilizatorului final asupra acestei situații.

4.2 Termenul de soluționare a defecțiunilor serviciului de internet este de 72 de ore și se va calcula începând cu ora primirii reclamației, dacă soluționarea acesteia este de competența firmei **Clipa I. Daniel Î. I.**, și dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de reparație.

În cazul nesoluționării reclamațiilor sau a neremedierii defecțiunilor, în termenele prevăzute mai sus, utilizatorii finali sunt îndreptățiți la despăgubiri echivalente cu valoarea lunară a serviciilor afectate, împărțită la numărul de zile din luna respectivă, înmulțită cu numărul de zile în care serviciul respectiv nu a fost disponibil peste termenul asumat, în limitele și cu respectarea prevederilor articolului 4.1 de mai sus.

5. Modalitățile de informare a utilizatorilor finali cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamațiilor:

Utilizatorii finali vor fi informați în termen de maxim 30 de zile calendaristice, cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamațiilor prin una din următoarele modalități, în funcție de opțiunea acestora:

- prin intermediul canalului de comunicare utilizat pentru a depune reclamația;
- prin email sau sms;
- telefonic;

6. Soluționarea litigiilor:

În cazul în care utilizatorii finali sunt nemulțumiți de modalitatea în care au fost soluționate reclamațiile, aceștia au posibilitatea de a se adresa:

- **Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (A.N.P.C.);**
- **Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (A.N.C.O.M);**
- **Instanțelor judecătorești competente zonei în care își are sediul firma Clipa I. Daniel Î. I. din Suceava.**