

Procedura functionala de solutionare a reclamatilor clientilor IO

IO pune la dispozitia clientilor sai urmatoarele modalitati de preluare si solutionare a sesizarilor formulate de catre acestia:

Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon :

• 0251 416687 , 0251 419111 – Serviciul Tehnic disponibil pentru serviciile de Internet, CATV

• 0251 419111 – Informatii Comerciale disponibile pentru serviciile de Internet, CATV

Acces direct: La **caseria societatii IO, din Craiova, Calea Bucuresti A24 parter, program Luni-Vineri** in intervalul orar

9 -18.

Sesizarile dumneavoastra vor fi preluate, inregistrate, la data transmiterii lor prin mijloacele mentionate si vor fi inaintate catre departamentele competente. Reprezentatii acestor departamente se vor asigura de o solutionare in conformitate cu termenele contractuale si prevederile legale, termenul maxim de solutionare a reclamatiei fiind de 30 de zile de la inregistrarea sesizarii. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) intr-un termen de maxim 7 zile de la solutionarea reclamatiei.

In cazul nesolutionarii reclamatiei in termenul maximal datorita efectuarii unor investigatii suplimentare determinate de complexitatea sesizarii, termenul maxim de solutionare a reclamatiei este de 90 de zile de la inregistrarea sesizarii; in acest caz termenul de informare a clientului asupra stadiului de solutionare este de 30 zile de la expirarea termenului initial de solutionare de 30 de zile.

Reclamatiiile cu privire la nefunctionalitatea serviciului vor fi inregistrate intr-un termen de 12 ore de la momentul aparitiei lipsei serviciului iar reclamatiiile cu privire la facturarea serviciilor furnizate vor fi transmise intr-un termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii fiecarei facturi.

Cu exceptia situatiilor aflate in afara controlului IO, in situatia in care termenul de raspuns nu este respectat, Beneficiarul poate solicita in scris despagubiri, intr-un termen de 10 zile de la expirarea termenului de raspuns pentru solutionarea reclamatiiilor.

In masura in care reclamatia transmisa este justificata despagubirile vor fi acordate prin reducerea abonamentului lunar aferent serviciului sesizat in mod proportional cu numarul de zile cu care termenul de raspuns a fost depasit. Reducerea va fi evidentiata pe facturile ulterioare lunii in care a fost solutionata reclamatia, cuantumul reducerii fiind in limita contravalorii unui abonament lunar.

Deranjamentele reclamate vor fi remediate in cel mult 48 ore de la transmiterea sesizarii, potrivit conditiilor prevazute in contractual incheiat. In situatia in care termenul de remediere este depasit din motive exclusive IO, vor fi acordate in mod corespunzator despagubiri. Despagubirile sunt acordate de IO atunci cand disponibilitatea retelei pana la ultimul echipament activ instalat de catre IO scade sub limita de 97% stabilita potrivit dispozitiilor contractului incheiat cu Beneficiarul, adica 21,6 ore pe luna. IO va calcula totalul orelor de nefunctionalitate a serviciului din care va scadea aceste 21,6 ore, iar pentru orele ramase va acorda reduceri egale cu valoarea tarifului lunar impartit la 720 (numarul de ore dintr-o luna). Reducerea va fi evidentiata pe facturile ulterioare lunii in care a fost solutionata reclamatia, cuantumul reducerii fiind in limita contravalorii unui abonament lunar.

Clientul are totodata posibilitatea - in cazul nesolutionarii pe cale amiabila a litigiului - sa se adreseze Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii ANCOM (Bucuresti, str. Delea Noua nr. 2, sector 3, e-mail: ancom@ancom.org.ro, website: www.ancom.org.ro, fax: 0372.845.402), Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor sau se

poate adresa instantei judecatoresti competente.

Semnătura reprezentantului
SC INTERNET OLTENIA SRL

Beneficiar)

Am primit un exemplar

Nume prenume (se completează de

Semnătura