

Procedura privind solutionarea reclamatiiilor utilizatorilor finali

1. Modalitati de inaintare a unei reclamatii:

SC MEMORIAL DATA SRL pune la dispozitia utilizatorilor finali urmatoarelor modalitati de inaintare a reclamatiiilor:

. telefonic, apeland numarul de telefon 0249/51.51.51 in timpul programului de lucru:

Luni - Vineri intre orele 09.00 – 19.00

Sambata intre orele 10.00 – 14.00

. in scris, prin depunerea reclamatiei la sediul societatii, in timpul programului de lucru mentionat anterior

. prin posta la adresa: Str. Mihai Eminescu, Bl.8A, Ap.2, Caracal, Jud. Olt

. prin email la adresa: office@romanati.ro

2. Continutul unei reclamatii:

Pentru a putea raspunde reclamatiiilor in cel mai scurt timp, utilizatorii finali sunt rugati sa include urmatoarele informatii:

. numele si prenumele, adresa la care este instalat serviciul;

. numarul de telefon la care pot fi contactati si adresa de email;

. data intocmirii reclamatiei;

. descrierea situatiei sau a aspectelor reclamate;

. modalitatea aleasa pentru comunicarea raspunsului SC MEMORIAL DATA SRL referitor la reclamatia efectuata (telefonic sau in scris, prin posta sau e-mail) cu mentionarea expresa a numarului de telefon sau a adresei de corespondenta postala ori electronica la care utilizatorul final doreste sa-I fie comunicat raspunsul societatii.

3. Termenul de depunere a reclamatiiilor de catre utilizatori:

Orice reclamatie efectuata de catre utilizatorii finali referitoare la valoarea facturilor lunare trebuie adresata in scris, in maxim 30 zile calendaristice de la data emiterii facturii. In cazul in care utilizatorul final nu a contestat suma facturata in termenul mentionat, aceasta este considerata ca fiind acceptata la plata in mod irevocabil de catre utilizatorul final.

Contestarea valorii facturii de catre utilizatorul final nu suspenda obligatia de plata a facturii si nici curgerea penalitatilor de intarziere.

4. Termenul maxim de solutionare a reclamatilor si de remediere a defectiunilor de catre SC Memorial Data SRL:

4.1 Termenul maxim de solutionare a unei reclamatii care nu se refera la defectiuni ale serviciilor este de 30 de zile calendaristice de la data primirii sau inregistrarii acesteia de catre SC MEMORIAL DATA SRL, prin oricare din modalitatile enumerate de mai sus. In anumite cazuri, in functie de natura si complexitatea aspectelor sesizate, termenul de solutionare a reclamatilor se poate prelungi, in mod exceptional, cu o noua perioada de 30 de zile lucratoare, cu informarea prealabila a utilizatorului final asupra acestei situatii.

4.2 Termenul de solutionare a defectiunilor serviciilor de internet este de 72 ore si se va calcula incepand cu ora primirii reclamatiei, daca solutionarea acesteia este de competent SC Memorial Data SRL si daca natura tehnica a defectiunii permite o astfel de reparatie.

In cazul nesolutionarii reclamatilor sau neremedierii defectiunilor, in termenele prevazute mai sus, utilizatorii finali sunt indreptatiti la despagubiri echivalente cu valoarea lunara a serviciilor afectate, impartita la numarul de zile din luna respective, inmultita cu numarul de zile in care serviciul respectiv nu a fost disponibil, peste termenul asumat, in limitele si cu respectarea prevederilor articolului 4.1 de mai sus.

5. Modalitatile de informare a utilizatorilor finali cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de SC MEMORIAL DATA SRL pentru solutionarea reclamatilor:

Utilizatorii finali vor fi informati in termen de maxim 30 de zile calendaristice, cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de SC Memorial Data pentru solutionarea reclamatilor prin una din urmatoarele modalitati, in functie de optiunea acestora:

. prin intermediul canalului de comunicare utilizat pentru a depune reclamatia.

. in, scris sau prin email

. telefonic

6. Solutionarea litigiilor:

In cazul in care utilizatorii finali sunt nemultumiti de modalitatea in care au fost solutionate reclamatile, acestia au posibilitatea de a se adresa:

. Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor (A.N.P.C.)

. Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (A.N.C.O.M.)

. Instantelor judecatoresti.

*) In intelesul prezentei proceduri prin termenul de utilizator se intelege titularul contractului de furnizare servicii internet incheiat cu SC MEMORIAL DATA SRL.