

Procedura privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor clienti finali Xandranet SRL

1. Scop

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

2. Definitii

Reclamatia este o solicitare a utilizatorilor finali Xandranet SRL 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

Clientii care beneficiaza de servicii furnizate de Xandranet SRL se pot adresa reclamatii astfel:

3.1 - verbal;

3.2 - telefonic, oricand la numerele 021-569.87.37 de luni pana vineri, intre orele 11:00 - 17:00

3.3 - la casieria situata in str. Racari nr.12, bl.45,sc.1,parter,ap.1, sector 3, Bucuresti.

in scris,de luni pana vineri, intre orele 19:00 - 20:00

3.4 - prin posta, catre Xandranet SRL, str. Racari nr.12, bl.45,sc.1,parter,ap.1, sector 3, Bucuresti

3.5 - prin e-mail la adresa office@xandranet.ro

4. Termene

Clientul care beneficiaza de servicii poate adresa reclamatii catre Xandranet SRL 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 cu Xandranet SRL 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 catre Xandranet SRL, in termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicand in mod obligatoriu suma contestata si/sau serviciile facturate contestate. Xandranet SRL va transmite Clientului raspunsul motivat la reclamatia formulata, in termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii/inregistrarii reclamatiei acestuia.

Reclamatii se inregistreaza in ziua primirii lor(telefonic, mail sau data de livrare/ridicare a postei).

In cazul depasirii termenului maxim de solutionare Xandranet SRL va acorda un discount propotional(calculat din valoarea abonamentului raportata la zile) cu fiecare zi de intarziere pe urmatoarea/urmatoarele facturi emise clientului.

Furnizorul va remedia toate defectiunile tehnice in cel mult 24 de ore de la anuntarea lor, daca acestea s-au raportat conform art. 7 lit.b din contract și dacă natura tehnică a defectiunii permite o astfel de depanare, dacă apar situații neprevăzute, care sunt independente de voința Furnizorului, termenul de 24 de ore se poate mări până, dar fără să depășească, 72 de ore. Pentru perioada de timp care depaseste cele 72 ore si remediarea nu se face din culpa furnizorului Xandranet SRL, furnizorul, va acorda un discount propotional(calculat din valoarea abonamentului raportata la zile) cu fiecare zi de intarziere pe urmatoarea/urmatoarele facturi emise clientului.

Dupa caz, clientul va fi informat de rezultatul demersurilor imediat ce furnizorul a identificat cauzele care au dus la reclamatie dar nu mai tarziu de 24 ore.

5. Informare

Pentru orice reclamatie primita de la client, adresata in scris sau verbal, Xandranet SRL va emite un raspuns verbal sau scris, prin e-mail sau prin posta, la adresa mentionata de catre client. Pentru reclamatii adresate verbal catre Xandranet SRL 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.