

Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali – persoane fizice și juridice

scopul

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

definiții

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

Definițiile prevăzute în contract de servicii sunt aplicabile și în cazul prezentei Proceduri.

modalitățile de adresare a reclamației

Clienții care beneficiază de servicii furnizate de SC LorinfoNET SRL pot adresa astfel:

verbal

- telefonic, luni-vineri în intervalul orar 8-16 prin apel la Serviciul Clienți, la numărul 0745606248, 0265576842

în scris

- prin poștă, către SC LorinfoNET SRL S.A., Str. Plopilor nr. 16, Miercurea Nirajului, jud Mures.
- prin fax la 0265576842
- prin e-mail la adresa office@lorinfo.ro

termene

Clientul poate adresa reclamații către SC LorinfoNET SRL în termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat, indicând în mod obligatoriu creditul contestat și/sau serviciile contestate, precum și adresa la care dorește să primească în scris răspunsul la reclamația sa.

SC LorinfoNET SRL va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii reclamației acestuia.

Clientul poate contesta valoarea facturii lunare de abonament prin formularea unei reclamații scrise către SC LorinfoNET SRL, în termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau Serviciile facturate contestate. SC LorinfoNET SRL va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării reclamației acestuia.

Pentru reclamațiile care necesită investigații complexe, termenele precizate anterior, necesare SC LorinfoNET SRL pentru formularea răspunsului la reclamația Clientului, se pot prelungi până la 90 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării reclamației. În această situație, Clientul va fi contactat de către SC LorinfoNET SRL în termen de 30 de zile de la data primirii reclamației și va fi informat cu privire la stadiul intermediar de soluționare a reclamației sale. Totodată, acestuia i se va reaminti faptul că datorită unor investigații complexe de natură tehnică va primi un răspuns final în maxim 90 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării reclamației sale.

Termenul de înregistrare a unei reclamații este de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii ei de către SC LorinfoNET SRL.

Termenul maxim de remediere a deranjamentelor este:

- pentru serviciile de internet, 48 de ore de la înregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații din partea clientului, cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile SC LorinfoNET SRL – de exemplu: condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele SC LorinfoNET SRL etc.

modalitățile de informare

Pentru orice reclamație primită de la client – adresată în scris sau verbal, SC LorinfoNET SRL va emite un răspuns verbal sau scris, printr-un e-mail sau prin poștă, la adresa menționată de către client.

Pentru reclamațiile adresate verbal către SC LorinfoNET SRL (telefonic, prin Serviciul Clienți), clientul poate solicita și numărul de înregistrare atribuit reclamației sale.

despăgubirile aplicabile în cazul nerespectării termenului de răspuns la reclamații

În cazul în care SC LorinfoNET SRL nu răspunde în termenul asumat, clientul este îndreptățit la primirea de despăgubiri de 0.5 lei/zi întârziere.

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 pentru persoane fizice

De asemenea, Clientul are dreptul să adreseze plângeri instanțelor competente.