

PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Scopul

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a sesizarilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice ai SC Front Line Management SRL, care beneficiaza de servicii de telecomunicatii prin contract.

Definitie

Sesizarea este o solicitare a utilizatorilor finali de rezolvare a unor situatii considerate de catre acestia drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a serviciilor, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

Modalitati de adresare a reclamatiei

Clientii care beneficiaza de servicii de telecomunicatii furnizate de SC Front Line Management SRL pot adresa in limba romana sesizarile astfel:

- Telefonic*, la numarul 0251593395, program Luni-Vineri 09:00-18:00, Sambata 09:00-17:00.
- Prin e-mail*, la adresa office@internetprinsatelit.ro
- La punctul de lucru* din Craiova, str.Craiovita, nr.56, jud.Dolj
- Prin posta* la adresa: Craiova, str.Craiovita, nr.56, jud.Dolj

Conditii

Este necesar ca reclamatia sa cuprinda datele clientului care face sesizarea, precum si datele de contact la care doreste sa primeasca raspunsul. Clientul poate formula o sesizare in maxim 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului constatat.

Termene

Dupa preluarea sesizarii, clientul este contactat telefonic, pentru eventuale detalii suplimentare. În cazul in care remedierea serviciilor nu este sub controlul exclusiv al SC Front Line Management SRL (de exemplu: în cazul netransmiterii semnalului de către furnizor, defectiuni ale satelitului, calitatea serviciilor de internet furnizate de tertii contractati de client, etc.), SC Front Line Management SRL va lua toate masurile necesare pentru a remedia defectiunile aparute, fara însa a putea garanta un termen limita de remediere. Pentru echipamentul DTH, termenul de remediere este de 7 zile (168 de ore) de la înregistrarea unei reclamatii din partea clientului, sub rezerva ca tehnicienii autorizati pot accesa locatia în timp util și nestingherit.

Litigii

Orice neintelegere privind sesizarea clientului va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, clientul se poate adresa:

- Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii (ANCOM), Str. Delea Noua, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, Bucuresti. Telefon Registratura ANCOM: 0372.845.454, 0372.845.472

- Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorului pentru persoane fizice, detalii de contact se gasesc pe site-ul www.anpc.gov.ro

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