

PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Modalități de înaintare a reclamației:

Reclamațiile și sesizările Dvs. pot fi înaintate prin e-mail, telefon sau serviciu poștal

Date de contact pentru primirea reclamațiilor

Dnumirea departamentului însărcinat cu primirea și înregistrarea reclamațiilor este: Customer Support

Adresa: Str Avram Iancu, nr 22, sector 2, Bucuresti

Program de lucru: 09.30-18.00; L-V

Telefon: 031-005.50.50

Fax: 031-005.50.51

E-mail: support@clickphone.ro

Termenul de depunere a reclamațiilor

Termenul maxim pentru depunerea reclamației este de 48 ore de la sesizarea defectiunii/disfuncționalității

Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor

CARO Network se obliga să analizeze reclamațiile și cererile Clientului și să le rezolve, în maxim 48 de ore de la înregistrare, cu mențiunea că în funcție de complexitatea intervenției, acest termen poate fi prelungit cu cel mult 48 ore. Excepție fac situațiile în care apariția unui caz de forță majoră împiedică remedierea deranjamentului/disfuncționalității ce face obiectul reclamației/cererii în termenele menționate la alineatul precedent. În această situație, termenul de soluționare a reclamației/cererii va fi de maxim 7 zile de la încetarea cazului de forță majoră.

Modalitățile și termenul de informare a utilizatorului final cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale, precum și, în cazul nesoluționării reclamației în termenul maxim, termenul de informare a utilizatorului asupra stadiului de soluționare

Clientul este informat telefonic sau prin email despre statusul reclamației în maximum 48 ore de la depunerea reclamației.

Despagubirile aplicabile în cazul depășirii termenului de remediere vor fi acordate conform prevederilor anexei 5 din contract.

In cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă cu furnizorul de servicii, posibilitatea utilizatorului final de a apela la ANCOM sau la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor; de asemenea, se va indica posibilitatea utilizatorului final de a se adresa instanței competente

Utilizatorii se pot adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor nerezolvate pe cale amiabilă cu furnizorii de servicii de Comunicatii electronice, ocazionate de aplicarea Legii nr. 304/2003. Astfel, înainte de a se adresa ANCOM, utilizatorii trebuie să parcurgă procedura de soluționare a litigiilor stabilită prin contractele încheiate cu furnizorii de servicii de comunicatii electronice destinate publicului. În cazul în care, după parcurgerea acestei proceduri, litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă, utilizatorii se pot adresa ANCOM în condițiile stabilite de prevederile Deciziei prezedintelui ANRC nr. 1331/2003. Sesizările utilizatorilor se pot transmite ANCOM direct prin depunere la registratură, prin poștă, fax sau prin poștă electronică.

Clientul are totodată posibilitatea ca, în cazul nerezolvării pe cale amiabilă a neînțelegerilor intervenite în derularea contractului încheiat cu CARO Network, să se adreseze, pentru soluționarea acestora, instanțelor judecătorești competente de la sediul CARO Network.