

Procedura privind solutionarea reclamatiiilor utilizatorilor clienti finali ai SC Full Duplex SRL

1.Scop

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

2.Definitii

Reclamatia este o solicitare a utilizatorilor finali SC Full Duplex 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 SC Full Duplex SRL pot adresa reclamatiiile astfel:

verbal:

- telefonic, oricand la unul din numerele 0216876350 / 07228844004 / 0741935451 de luni pana sambata, intre orele 09:00 - 21:00
- la casieria situata in B-dul Lacul Tei nr. 79, bloc 15A, scara A, parter, ap. 4, sector 2, Bucuresti de luni pana sambata intre orele 10:00 – 18:00

in scris:

- la casieria situata in B-dul Lacul Tei nr. 79, bloc 15A, scara A, etaj 7, ap. 32, sector 2, Bucuresti de luni pana sambata, intre orele 10:00 - 18:00
- prin posta, catre SC Full Duplex SRL, B-dul Lacul Tei nr. 79, bloc 15A, scara A, etaj 7, ap. 32, sector 2, Bucuresti
- prin e-mail la adresa tehnic@fdx.ro

4.Termene

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

5.Informare

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