

S.C. GORJ NET S.R.L.

TARGU JIU, GORJ
Str. General Gheorghe Magheru, bloc 6, mezanin
CUI 4173632, J18/654/1993

PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali, clienti

Persoane fizice sau juridice a SC GORJNET SRL, care beneficiaza de servicii de telecomunicatii prin contract.

MODALITATI DE ADRESARE A RECLAMATIEI :

Clientii care beneficiaza de servicii de telecomunicatii furnizate de SC GORJNET SRL pot adresa in limba romana reclamatiiile prin urmatoarele modalitati:

- **Telefonic**, la numarul de suport clienti 0253 215 182;
 - **Prin fax** la numarul 0253 211 498;
 - **Prin e-mail** la office@intergorj.ro;
 - **La punctul de lucru GorjNet** din orasul Targu-Jiu;
 - **Prin posta** cu confirmare de primire la Str. General Gheorghe Magheru, Bl. 6, Mezanin, Targu Jiu, Gorj.
- * *pentru o rezolvare cat mai rapida recomandam varianta **Telefonica**.*

Programul de lucru:

luni – vineri : 09:00 – 16:00
sambata : 09:00 – 12:00

Termenul de depunere a reclamatiiilor :

Reclamatia este o solicitare a utilizatorilor finali ai S.C. GorjNet S.R.L. de rezolvare a unor situatii considerate drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului, la care se asteapta un raspuns sau o rezolutie.

Este necesar ca reclamatia:

- sa cuprinda datele de identificare a clientului care reclama, cat si datele sale de contact (adresa si telefon) la care doreste sa primeasca raspunsul;
- sa fie depusa in termen de 30 zile calendaristice de la data producerii evenimentului reclamat, exceptand cazurile in care este prevazut altfel in contract pentru situatii specifice.

Solutionarea reclamatiiilor:

- termenul maxim de solutionare a reclamatiiilor este de 48 ore.
- pentru cazuri exceptionale (lucrari de dezvoltare retea, reorientari echipamente, implicarea unor terte persoane in rezolvare, etc.), termenul de solutionare a reclamatiiilor este de 60 zile.

Modalitati de informare :

Dupa caz imediat dupa preluarea reclamatiei de catre un reprezentant GorjNet, clientul este contactat telefonic la numarul de telefon comunicat in reclamatie, pentru eventuale relatii suplimentare. Dupa tratarea reclamatiei, clientul este contactat telefonic la acelasi numar de telefon pentru a i se comunica modul de solutionare.

In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, cu cel mult 24 ore inainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare precum si noul termen de raspuns.

Litigii :

Orice neintelegere privind reclamatia va fi rezolvata amiabil.

Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, Clientul se poate adresa:

Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM – 0800 855 855);

Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorului (ANPC – 0800.080.999);

Oricaror autoritati competente in domeniul in care a fost facuta reclamatia, sau poate formula o actiune in fata instantelor judecatoresti competente.