

Procedura privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor clienti finali SC PROMPT SERVICE COMPUTER SRL

1.Scop

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

2.Definitii

Reclamatia este o solicitare a utilizatorilor finali SC PROMPT SERVICE COMPUTER 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 PROMPT SERVICE COMPUTER isi pot adresa reclamatia astfel:

- telefonic, oricand la numarul 0721679594, de luni pana vineri intre orele 10:00 - 20:00
- la punctul de lucru deschis in localitatea GAESTI , STR 13 DECEMBRIE NR 2 A, judetul Dambovita ,de luni pana vineri intre orele 9:00 - 17:00
- prin posta, catre SC PROMPT SERVICE COMPUTER SRL, GAESTI,13 DECEMBRIE NR 2 A, Dambovita
- prin e-mail la adresa radusem@yahoo.com .

4.Termene

Clientul care beneficiaza de servicii poate adresa reclamatii catre SC PROMPT SERVICE COMPUTER 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 PROMPT SERVICE COMPUTER SRL raspunsul la reclamatia formulata va fi inaintat intr-un termen de maximum 3 zile lucratoare de la data primirii/inregistrarii acesteia. Clientul poate contesta valoarea facturii lunare de abonament prin formularea unei reclamatii scrise catre SC PROMPT SERVICE COMPUTER SRL, in termen de 10 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicand in mod obligatoriu suma contestata si/sau serviciile facturate contestate.

SC PROMPT SERVICE COMPUTER SRL va transmite Clientului raspunsul motivat la reclamatia formulata, in termen de 3 zile lucratoare de la data primirii/inregistrarii reclamatiei acestuia.

5.Informare

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

Pentru reclamatia adresata verbal catre SC PROMPT SERVICE COMPUTER 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.