

PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Reclamațiile privind serviciile de comunicații electronice furnizate de către SC LIDAS PROD SRL pot fi înaintate de către utilizatorii finali în oricare din următoarele moduri:

-Zilnic de luni pana vineri, între orele 8,00-17,00

Sambata între orele 8,00-12,00

-Verbal

-Cerere scrisă la sediul casieriei din ZIMNICEA, str. CUZA VODA, bl. 18B, sc. ap. 3 sau la reprezentanții din teren al societății

-Telefonic la numărul: 0247368096

Remedierea deranjamentelor se realizează în maxim 48 de ore de la anunțarea deranjamentului, conform contractului cadru.

Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamație legată de serviciile comercializate de către SC LIDAS PROD SRL, adresată în scris sau verbal, va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către SC LIDAS PROD SRL, prin oricare din modurile de transmitere enumerate mai sus. Programul de lucru pentru primirea reclamațiilor scrise este 8:00-17:00, de luni până vineri.

Răspunsul la reclamațiile clienților se va transmite în scris sau verbal, în funcție de solicitarea acestora.

Orice contestație a clientului legată de factură trebuie adresată în scris, în maxim 30 de zile de la data emiterii facturii. Fiecare contestație trebuie să cuprindă suma contestată și serviciile facturate/contestate.

Obligația clientului de a plăti suma în discuție este suspendată pe perioada soluționării reclamației, clientul fiind obligat să achite diferența dintre suma facturată și suma contestată în termenul specificat pe factură. În cazul în care contestația este respinsă, clientul are obligația de a plăti diferența neachitată în termen de 14 zile de la informarea clientului despre respingerea contestației.

În anumite cazuri, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a reclamațiilor se poate prelungi, în mod excepțional, cu o nouă perioadă de 30 de zile lucrătoare, cu informarea prealabilă a clientului asupra acestei situații.

În cazul în care reclamația nu este soluționată pe cale amiabilă, clientul are posibilitatea de a se adresa în vederea soluționării litigiului către autoritatea de reglementare, respectiv către instanța competentă, după caz.

În cazul nerespectării termenului de remediere a deranjamentelor, despăgubirile vor fi direct proportionale cu perioada de nefuncționalitate a serviciului cu care se depășește termenul de remediere.

(valoarea abonament împărțită la nr. ore pe luna, înmulțit cu nr. ore serviciu nefuncțional care a depășit termenul de remediere)