

PROCEDURA

privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor finali

1. Modalitati in care utilizatorul final poate inainta o reclamatie:

Clientul are la dispozitie urmatoarele modalitati de a sesiza aspecte referitoare la utilizarea serviciilor M247 Europe:

- prin e-mail, la adresa: noc@m247.ro
- prin telefon, la numarul de telefon 031 080 0700, disponibil non-stop

2. Departament responsabil cu primirea si inregistrarea reclamatilor:

Toate datele si solicitarile transmise de catre utilizatorii finali, in oricare din modalitatile enumerate la punctul 1 mai sus, sunt inregistrate de catre Departamentul NOC.

3. Termenul maxim de depunere a reclamatilor

Abonatii pot transmite reclamatii in orice moment, fara a exista un termen „maxim”.

4. Termenul maxim de solutionare al reclamatilor

In cazul in care in contractele incheiate intre M247 Europe si utilizatorul final nu s-au negociat alte termene, solutionarea reclamatilor si trimiterea raspunsului catre utilizatorul final se va efectua in 30 zile.

In cazul in care reclamatia nu poate fi solutionata in termenul enuntat mai sus, datorita complexitatii solutiei de conectare, de cerintele specifice utilizatorului si de natura incidentelor ce pot aparea, M247 Europe va informa utilizatorul final despre stadiul solutionarii.

5. Modalitati si termenul de informare a utilizatorului final

Utilizatorul final va fi informat cu privire la rezultatul respectiv stadiul demersurilor efectuate pentru solutionarea reclamatiei sale prin aceiasi modalitate folosita de acesta pentru a transmite reclamatia. Utilizatorul va fi informat cu privire la rezultatul reclamatiei sale in momentul solutionarii reclamatiei. Daca reclamatia nu este solutionata in termenul prevazut, utilizatorul va fi informat cu privire la rezultatul reclamatiei in orice moment, la cerere si respectiv la initiativa M247 Europe, saptamanal.

6. Solutionarea litigiilor

In cazul aparitiei unor litigii, se va incerca solutionarea pe cale amiabila, iar daca aceasta procedura esueaza, utilizatorii se pot adresa autoritatii de reglementare (Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii – ANCOM, cu sediul in Str. Delea Noua, nr. 2, sector 3, cod postal 030925, Bucuresti), pot apela la orice alte proceduri extrajudiciare sau se pot adresa instantelor competente.