

## Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali

Modalitățile de înaintare a reclamației:

în zilele lucratoare

⇒ telefonic, la numărul 0231 573434, în intervalul orar 08:00 – 16:00

⇒ la sediul din Sulita, bloc X3, Et.3 sau Liteni, nr 497 în intervalul orar 08:00 – 16:00

oricând

⇒ prin e-mail, la adresa cablevisionbotosani@yahoo.com,

Este necesar ca reclamația să cuprindă datele de identificare a beneficiarului care reclamă, precum și detaliile de contact (telefonul și, eventual, adresa) la care dorește să primească răspunsul.

O reclamație poate fi depusă în termen de 30 de zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat, exceptând cazurile în care este prevăzut altfel în contract pentru situații specifice. Pentru orice reclamații, Beneficiarul trebuie să indice în mod expres în reclamație toate detaliile pe care își întemeiază reclamația cum ar fi: contravaloarea serviciilor facturate contestata / serviciile reclamate (internet, transmisii TV Cablu)

Reclamația referitoare la suma facturată nu suspendă obligația de plată a clientului. Dacă reclamația e justificată, Furnizorul restituie beneficiarului suma încasată în plus, prin creditare în factura de servicii. Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor este de 30 de zile. În caz de nesoluționare a reclamației în termenul de 30 zile din culpa Furnizorului, acesta va rambursa Beneficiarului, la cererea acestuia, cu titlul de despăgubiri, o cotă-parte din valoarea abonamentului lunar, proporțional cu perioada de depășire a termenului menționat, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar. Rambursarea se face prin creditare în factura de servicii.

Imediat după preluarea reclamației de către un specialist al Furnizorului, Beneficiarul este contactat telefonic la numărul de telefon comunicat în reclamație, pentru eventuale relații suplimentare. Furnizorul răspunde la reclamații în termenul maxim de 30 de zile telefonic, în scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare. În cazul în care verificările impun prelungirea termenului maxim de răspuns, cu cel mult 3 zile înainte de expirarea acestui termen, Beneficiarul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de soluționare, precum și noul termen de răspuns.

Orice neînțelegere privind reclamația va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, Beneficiarul poate adresa o plângere către ANCOM (detalii de contact se găsesc pe site-ul <http://www.ancom.org.ro/>) sau poate formula o acțiune în fața instanțelor judecătorești competente.

<u>Disponibilitatea serviciului</u>	<u>Procent de creditare din factura aferentă serviciului</u>
între 97%-98%	1%
între 96%-97%	2%
între 95%-96%	3%
sub 95%	5%