

Procedura privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor finali



Modalitati de inaintare a reclamatilor

Reclamatia si sesizarile pot fi inaintate prin e-mail, telefon, fax sau serviciul postal.

1. Reclamatii de ordin tehnic:

Telefon: +40 (21) 2074774; Program de lucru: 09:00 – 24:00, de luni pana duminica

Fax: +40 (31) 7500099

E-mail: noc@voxility.com

Adresa: Bd. Dimitrie Pompei nr. 9-9A, Cl. 24, Et. 2, Sector 2, Bucuresti

2. Reclamatii de ordin comercial:

Telefon: +40 (21) 2074750; Program de lucru: 09:00 – 18:00, de luni pana vineri

Fax: +40 (31) 7500099

E-mail: office@voxility.com

Adresa: Bd. Dimitrie Pompei nr. 9-9A, Cl. 24, Et. 2, Sector 2, Bucuresti

3. Reclamatii privind facturile:

Telefon: +40 (21) 2074747; Program de lucru: 09:00 – 18:00, de luni pana vineri

Fax: +40 (31) 7500099

E-mail: billing@voxility.com

Adresa: Bd. Dimitrie Pompei nr. 9-9A, Cl. 24, Et. 2, Sector 2, Bucuresti

Termenul de solutionare a reclamatilor

Solutionarea reclamatilor si trimiterea raspunsului se va efectua in termen de maxim 30 zile de la data inregistrarii sesizarii. Reclamatia trebuie sa cuprinda datele de identificare ale clientului care reclama, precum si datele de contact (telefon, adresa) la care doreste sa primeasca raspunsul.

In cazul reclamatilor de ordin tehnic, termenul maxim de raspuns este cel contractual, respectiv maxim 4 ore in timpul orelor de lucru normale sau de 8 ore in afara acestor ore. Termenul maxim de remediere a unei probleme este de 24 ore.

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.