

Procedura privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor clienti finali
SC Premium Telecom SRL

1. Scop

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

2. Definitii

Reclamatia este o solicitare a utilizatorilor finali SC Premium Telecom SRL 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 Premium Telecom SRL isi pot adresa reclamatia astfel:

1. Telefonic la unul din numerele de telefon: 0213408822/ 0727903506

In intervalul Luni - Vineri, intre orele 10-23 , Sambata-Duminica intre orele 12-18

2. In scris:

a) La casieria din - Bd. Basarabia 170-176, Bucuresti

In intervalul Luni - Vineri, intre orele 10-19, S 10-14, Duminica - Inchis

b) Prin posta, scrisoare recomandata cu confirmare de primire expediata catre SC Premium Telecom SRL cu sediu in Bd. Basarabia 170-176, Bucuresti

c) prin e-mail la adresa: contact@premiumnet.ro

4. Termene

Clientul care beneficiaza de servicii poate adresa reclamatiile catre SC Premium Telecom 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 Premium Telecom SRL raspunsul la reclamatia formulata va fi inaintat intr-un termen de maximum 30 zile lucratoare de la data primirii/inregistrarii acesteia.

Clientul poate contesta valoarea facturii lunare de abonament prin formularea unei reclamatii scrise catre SC Premium Telecom SRL, in termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicand in mod obligatoriu suma contestata si/sau serviciile facturate contestate.

SC Premium Telecom SRL va transmite Clientului raspunsul motivat la reclamatia formulata, in termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii/inregistrarii reclamatiei acestuia.

5. Informare

Pentru orice reclamatie primita de la client, adresata in scris sau verbal, SC Premium Telecom 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 Premium Telecom 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 judecatoresti competente.