

PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI SESIZARI

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a sesizarilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice ai SC Fresh Telecom SRL si/sau SC CAROSYSTEM SRL , care beneficiaza de servicii de telecomunicatii prin contract .

Sesizarea este o solicitare a utilizatorilor finali pentru rezolvarea unor situatii considerate de catre acestia drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a serviciilor, la care este asteptat un raspuns .

Clientii care beneficiaza de servicii de telecomunicatii furnizate de SC Fresh Telecom SRL si /sau SC CAROSYSTEM SRL se pot adresa pentru rezolvare :

- Telefonic , la numarul de telefon relatii clienti 0269/840428 ; program L-V 08.00-16.00 , Sambata 9-14
- Prin e-mail la adresa office@carosystem.ro; program L-V 08.00-16.00
- La caseria din strada str.Soseaua Mediasului nr 32, loc Copsa Mica ; program L-V 08.00-16.00

Termenul de solutionare a reclamatiei privind serviciul furnizat este de 72 ore. Daca reclamatia nu a fost solutionata in 72 de ore, clientul poate cere o reducere(discount) la abonament . In functie de cate zile nu a beneficiat de serviciu, clientul poate adresa o reclamatie pana la 30 de zile de la data evenimentului reclamat. Este necesar ca sesizarea sa cuprinda datele de identificare ale clientului care reclama, cat si datele sale de contact (adresa si numar telefon) la care doreste sa primeasca raspunsul. Dupa preluarea sesizarii de catre un reprezentant Carosystem si/ sau Fresh Telecom , clientul este contactat telefonic la numarul de telefon comunicat in sesizare, pentru eventuale detalii suplimentare. In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, de 30 zile,cu cel mult 1 zi inainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare precum si noul termen de raspuns,dar nu mai mult de inca 30zile.

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

Carosystem sau Fresh Telecom va transmite clientului raspunsul motivat la reclamatia formulata, in termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii/inregistrarii reclamatiei acestuia.

DERANJAMENTE SERVICIU INTERNET

Clientii care beneficiaza de servicii de internet furnizate de SC CAROSYSTEM SRL se pot adresa pentru rezolvare :

- Telefonic , la numarul de telefon relatii clienti 0269/840428 ; program L-V 08.00-16.00 , Sambata 9-14
- Prin e-mail la adresa office@carosystem.ro; program L-V 08.00-16.00
- La caseria din strada str.Soseaua Mediasului nr 32, loc Copsa Mica ; program L-V 08.00-16.00

Termenul maxim de solutionare a deranjamentelor pentru serviciul de internet este de 7 zile lucratoare de la data inregistrarii sau sesizarii.

DERANJAMENTE SERVICIU TELEVIZIUNE

Clientii care beneficiaza de servicii de televiziune furnizate de SC Fresh Telecom SRL se pot adresa pentru rezolvare :

- Telefonic , la numarul de telefon relatii clienti 0269/840428 ; program L-V 08.00-16.00 , Sambata 9-14
- Prin e-mail la adresa office@carosystem.ro; program L-V 08.00-16.00
- La caseria din strada str.Soseaua Mediasului nr 32, loc Copsa Mica ; program L-V 08.00-16.00

Termenul maxim de solutionare a deranjamentelor pentru serviciul de televiziune este de 7 zile lucratoare de la data inregistrarii sau sesizarii.

Orice neintelegere privind sesizarea clientului va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, clientul poate adresa o plangere catre ANPC (detalii de contact se gasesc pe site-ul www.anpc.gov.ro) sau poate formula o actiune in fata instantelor judecatoresti competente.

Clientul se poate adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 și în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de aceasta și prevăzute în contract, ori în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost rezolvate pe cale amiabilă cu firmele Fresh Telecom sau Carosystem . Litigiul va fi înaintat către ANCOM, la sediul autorității :

Pentru jud Sibiu, Str. Closca nr. 8A , Cod postal 550400 Jud. Sibiu ,telefon Tel: 0372 84 5834 ;sibiu@ancom.org.ro

Pentru jud Mures , Targu Mures, str. Slatina, nr.19/1, Tel: 0372 84 5821, mures@ancom.org.ro

Pentru jud Alba , Alba Iulia, str. Fantanele nr. 12 A, Tel: 0372 84 5785; alba@ancom.org.ro