

Procedura functionala de solutionare a reclamatilor clientilor

S.C. GREENSOFT S.R.L.

Procedura prezintă metodologia de înregistrare, investigare, soluționare și răspuns la reclamațiile/sesizările beneficiarilor , privind serviciul de access la rețeaua de transmisii date S.C. GREENSOFT S.R.L.

DOMENIU DE APLICARE

Procedura este aplicată în cadrul S.C. GREENSOFT S.R.L. pentru rezolvarea reclamațiilor care privesc:

- a) serviciul comercial de furnizare serviciul de access la rețeaua de transmisii date S.C. GREENSOFT S.R.L.;
- b) serviciul de racordare la rețeaua de transmisii date S.C. GREENSOFT S.R.L.;
- c) calitatea serviciului furnizat de S.C. GREENSOFT S.R.L.;
- d) alte aspecte legate de desfășurarea activității comerciale de access la rețeaua de transmisii date S.C. GREENSOFT S.R.L.;
- e) aspecte privind tarifele practicate și situația plăților beneficiarului.

Termenul general de răspuns la cereri și sesizări este de 48 de ore, cu excepția situațiilor în care sunt reglementări specifice.

OBSERVAȚIE: Procedura nu se aplică pentru reclamațiile privind:

- acordarea de despăgubiri pentru deteriorarea echipamentelor și a aparaturii electronice deoarece

beneficiarul este singurul responsabil pentru siguranța și funcționalitatea acestora . S.C. GREENSOFT S.R.L. **NU** va despăgubi sub nici o formă defectiunile aparute la echipamentele și aparatura electronică a **beneficiarului** și nici pagubele suferite de către **beneficiar** prin utilizarea serviciului contractat, pe toată perioada contractuală.

Înregistrarea reclamațiilor/sesizărilor

Reclamații scrise

Reclamațiile scrise adresate prin poștă, fax sau depuse la registratura , se evidențiază în Registrul de intrare/ieșire al furnizorului cu numărul de înregistrare și data care vor fi consemnate și pe reclamație.

Reclamațiile scrise adresate prin

- poștă , vor fi trimise la adresa : Str. Ciprian Porumbescu Nr. 48, Constanta
- email , vor fi trimise la adresa : office@green-soft.ro

vor fi înregistrate în registrul furnizorului, fiind alocat un număr de intrare. Acest număr, precum și data, vor fi consemnate pe reclamație. Beneficiarul va fi informat asupra numărului de înregistrare a documentului la locul de intrare în societate dacă acesta se prezintă personal, răspunsul reclamației făcând referire la acel număr.

Reclamațiile/sesizările verbale pot fi primite:

Reclamații/sesizări verbale

- telefonic: - Tehnic (semnalare întreruperi functionalitate sau functionare defectuoasa) +40(341)100777 / +40(341)100778
- telefonic: - Call Center - Serviciul Informații Clienti (contracte, documente, facturi, servicii); +40(341)100777 / +40(341)100778
- telefonic / personal: - Centrul de Relații cu Clientii. +40(341)100777 / +40(341)100778

Serviciu disponibil prin apelarea numerelor de telefon la tarif standard:

Luni pana Vineri in intervalul orar 09:00-18:00.

Sambata, Duminica si in sarbatorile legale in intervalul orar 10:00–13:00

Reclamațiile/sesizările adresate **verbal** vor fi înregistrate în Sistemul Informatic, beneficiarul fiind informat asupra numărului alocat. În cazul în care beneficiarul care a depus o reclamație scrisă consideră nesatisfăcătoare soluția propusă de către furnizor, se poate adresa autorităților abilitate ale statului :

- Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor <http://www.anpc.gov.ro>
- Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii ANCOM <http://ancom.org.ro>

sau se poate adresa instantei judecatoresti competente.

Sesizarile dumneavoastra vor fi preluate, inregistrate si inaintate catre departamentele competente din cadrul S.C. GREENSOFT S.R.L.. Reprezentatii acestor departamente se vor asigura de o solutionare in conformitate cu termenele contractuale si prevederile legale, termenul maxim de solutionare a reclamatiei fiind de 2 zile de la inregistrarea sesizarii.

Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail , telefon) intr-un termen de maxim 7 zile de la solutionarea reclamatiei.

In cazul nesolutionarii reclamatiei in termenul maximal datorita efectuarii unor investigatii suplimentare determinate de complexitatea sesizarii, termenul maxim de solutionare a reclamatiei este de 10 zile de la inregistrarea sesizarii; in acest caz termenul de informare a clientului asupra stadiului de solutionare este de 15 zile de la expirarea termenului initial de solutionare de 2 de zile.