

Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali

Clienții **PRODCOMSERV VESZI SRL** pot înainta reclamații Serviciului Suport prin:

Telefon: 0265-268335

E-mail: tehnic@veszitiv.ro

Posta, la sediul societății: Targu-Mures, str. Marton Aron Nr. 31, Cod postal: 540058

Sesizarile pot fi transmise telefonic, de luni până vineri între orele 08-21.

În zilele de sâmbătă, duminică și sărbători legale, se asigură doar asistență tehnică de urgență între orele 9:00 și 17:00.

Sesizarile prin email pot fi transmise non-stop, urmând a fi procesate în timpul orelor de program menționate anterior.

Termenul maxim de depunere a reclamațiilor

Utilizatorii finali pot transmite reclamații în termen de maxim 30 zile calendaristice.

Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor

Termenul de soluționare a deranjamentelor este de maxim 3 zile calendaristice (72 ore) de la semnalarea acestora, cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Furnizorului (locație aflată în afara ariei de acoperire, lipsă acces în locație, lipsă alimentare cu energie electrică, deranjament în rețeaua unui terț, cazuri de forță majoră, interferențe produse de terți, echipamente terminale necorespunzătoare sau utilizate necorespunzător, etc).

Termenul de soluționare a reclamațiilor, altele decât cele privind deranjamentele, este de maxim 30 zile calendaristice de la transmiterea, respectiv recepția acestora de către PRODCOMSERV VESZI. În anumite situații excepționale, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a reclamațiilor/deranjamentelor se poate prelungi cu o nouă perioadă de până la 30 de zile calendaristice, cu informarea prealabilă a utilizatorului final asupra acestei situații. În cazul în care reclamația nu poate fi soluționată în termenul enunțat mai sus datorită complexității soluției de conectare, a cerințelor specifice ale clientului sau datorită naturii incidentelor apărute, PRODCOMSERV VESZI va informa clientul despre stadiul soluționării.

Modalități și termenul de informare a utilizatorului final

Utilizatorul final va fi informat cu privire la rezultatul, respectiv stadiul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale, prin aceeași modalitate folosită de acesta pentru a transmite reclamația. Utilizatorul final va fi informat cu privire la rezultatul reclamației sale în momentul soluționării reclamației.

Soluționarea litigiilor

În cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă clientul are posibilitatea de a apela la:

- **ANCOM:** Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații Str. Delea Nouă nr. 2, Sector 3, 030925 București, România Număr gratuit: 0800 855 855 Telefon: 0372 845 845. Fax: 0372 845 402 E-mail: ancom@ancom.org.ro Website: www.ancom.org.ro
- **ANPC:** Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Mureș, Adresa: Târgu Mureș, str. Livezeni nr. 7, cod 540472, Tel.: 0265/254.625, Fax: 0265/255.153. Website: <http://www.anpc.gov.ro/>

În cazul apariției unor litigii, se va încerca soluționarea pe cale amiabilă, iar dacă aceasta procedură eșuează, clientul se poate adresa ANCOM (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații) sau se poate adresa instanțelor competente.