

PROCEDURĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Modalități de înaintare a reclamațiilor:

Reclamațiile și sesizările dvs. pot fi înaintate prin:

Telefon: 021 314 7750 sau 0728 326555; E-mail: support@teentelecom.net.

Serviciu poștal la adresa: Com Agroindustrial Unirea II, etaj 1, Camera 1, Sect 3, București;

Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate. Departamentul responsabil de primirea și înregistrarea reclamațiilor de ordin tehnic este Customer Support: Program de lucru: 24 ore din 24, 7 zile pe săptămână; Telefon: 021 3147750 sau 0728 326 555; E-mail: support@teentelecom.net

Reclamații de ordin comercial

În cazul reclamațiilor de ordin comercial vă rugăm să luați legătura cu managerul dvs. de cont (Departamentul de vânzări), menționat în contract, sau să ne contactați la nr. 021 314 2299 de unde veți fi redirecționat în mod corespunzător. Program de lucru: 10:30 – 18.30, de Luni până Vineri, cu excepția zilelor legale nelucrătoare.

Termenul de depunere a reclamațiilor

Puteți transmite reclamațiile dvs. în legătură cu executarea necorespunzătoare a contractului de servicii de telecomunicații conform termenelor stipulate în contractele încheiate (imediat ce s-a constatat defecțiunea, în maxim 2 ore de la constatare).

Soluționarea reclamațiilor

Soluționarea reclamațiilor generale și trimiterea răspunsului (prin telefon, poștă electronică, fax sau poștă, după caz) se va efectua în termen de 30 de zile de la data înregistrării acestora. În cazul reclamațiilor de ordin tehnic, termenul maxim de răspuns este cel contractual (maxim 8 ore), raportat și la situația concretă semnalată.

Litigii

În cazul în care nu sunteți mulțumit de soluția dată reclamației dvs. sau în situația în care litigiul astfel creat nu se rezolvă pe cale amiabilă, aveți posibilitatea de a vă adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații sau vă puteți adresa instanțelor competente.