

Procedura privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor clienti finali SC DYNAMIC DISTRIBUTION SRL

1. Scop

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice ai Sc Dynamic Distribution Srl care beneficiaza de servicii oferite prin contract de abonament.

2. Definitii

Reclamatia este o solicitare a utilizatorilor finali Sc Dynamic Distribution 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 Dynamic Distribution Srl isi pot adresa reclamatii astfel:

- a.** Telefonic la unul din numerele de telefon: 021.256.35.58 / 0722.49.39.48 In intervalul Luni - Sambata, intre orele 12:30 - 20:00 , Duminica - Inchis
- b.** In scris:
 - b1)** La casieria din - Strada Magura Mare nr.33, Sector 3, Bucuresti In intervalul Luni - Sambata, intre orele 12:30 - 20:00 , Duminica - Inchis
 - b2)** Prin posta, scrisoare recomandata cu confirmare de primire expediată catre Sc Dynamic Distribution Srl cu sediu in Str. Magura Mare nr.33, Sector 3, Bucuresti
 - b3)** prin e-mail la adresa: Office@traznet23.ro

4. Termene

Clientul care beneficiaza de servicii poate adresa reclamatii catre Sc Dynamic Distribution 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 Dynamic Distribution 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 Dynamic Distribution Srl, in termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicand in mod obligatoriu suma contestata si/sau serviciile facturate contestate. Termenul de remediere a deranjamentelor este de de 72 ore din momentul anuntarii lor.

5. Despagubiri

In caz de nerespectare a termenului de solutionare a reclamatiei indiferent de natura ei despagubirea va fi trecuta in facturile lunii viitoare iar clientul va primi o reducere proportionala cu valoarea abonamentului pentru perioada depasita. Daca intreruperea sau scaderea ratei de transfer a Serviciului se datoreaza culpei Furnizorului si aceasta intrerupere sau scadere a ratei de transfer depaseste termenul prevazut, tarifele lunare aferente Serviciului se diminueaza proportional, conform celor de mai jos. Suma dedusa va fi scazuta din valoarea facturii pentru luna urmatoare. Reducerea se va aplica procentual din valoarea Abonamentului, astfel: disponibilitate lunara 95% sau mai mult – procent discount 0%; disponibilitate lunara 94,99% -90% – procent discount 5%; disponibilitate lunara 89,99% - 85% – procent discount 10%; disponibilitate lunara 84,99% -80% – procent discount 15%; disponibilitate lunara 79,99% -75% – procent discount 20%. Nu se considera intrerupere neanuntata sau rata de transfer mai mica de 32 kbps: a) intreruperea furnizarii in totalitate sau in parte a Serviciului in vederea efectuării de lucrari de intretinere sau dezvoltare a retelei, Clientul fiind instiintat cu privire la o astfel de intrerupere cu minim 24 (douazecisipatru) ore inainte, cu precizare perioadei de intrerupere, care nu poate depasi 60 (saizeci) ore/saptamana. Sc Dynamic Distribution Srl va transmite Clientului raspunsul motivat la reclamatia formulata, in termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii/inregistrarii reclamatiei acestuia.

6. Informare

Pentru orice reclamatie primita de la client, adresata in scris sau verbal, Sc Dynamic Distribution Srl va emite un raspuns verbal sau scris, prin e-mail sau prin posta, la adresa mentionata de catre client. Pentru reclamatii adresate verbal catre Sc Dynamic Distribution Srl clientul poate solicita si numarul de inregistrare atribuit reclamatiei sale.

7. 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.