

Procedura functionala de solutionare a reclamatiiilor clientilor

S.C. GKB OPERATIONS EUROPE S.R.L.
(utilizatoare a brandului ALIENSTATION)

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

DOMENIU DE APLICARE

Procedura este aplicată in cadrul S.C. GKB OPERATIONS EUROPE S.R.L. (utilizatoare a brandului ALIENSTATION) pentru rezolvarea reclamațiilor care privesc:

- a) serviciul comercial de furnizare serviciul de access la rețeaua de transmisii date S.C. GKB OPERATIONS EUROPE S.R.L.;
- b) serviciul de racordare la rețeaua de transmisii date S.C. GKB OPERATIONS EUROPE S.R.L.;
- c) calitatea serviciului furnizat de S.C. GKB OPERATIONS EUROPE S.R.L.;
- d) alte aspecte legate de desfășurarea activității comerciale de access la rețeaua de transmisii date S.C. GKB OPERATIONS EUROPE S.R.L.;
- e) aspecte privind tarifele practicatea si situatia platilor 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 si a aparaturii electronice deoarece **beneficiarul** este singurul responsabil pentru siguranta si functionalitatea acestora .

S.C. GKB OPERATIONS EUROPE S.R.L. **NU** va despagubi sub nici o forma defectiunile aparute la echipamentele si aparatura electronica a **beneficiarului** si nici pagubele suferite de catre **beneficiar** prin utilizarea serviciului contractat, pe toata perioada contractuala.

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. Avram Iancu, Nr. 11-13, Constanta
- email , vor fi trimise la adresa : contact@alienstation.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.

Reclamații/sesizări verbale

Reclamațiile/sesizările verbale pot fi primite:

telefonic: - Tehnic (semnalare întreruperi functionalitate sau functionare defectuoasa) (+40) 757.700.700

telefonic: - Call Center - Serviciul Informații Clienți (contracte, documente, facturi, servicii); (+40) 757.700.700

telefonic / personal: - Centrul de Relații cu Clienții. (+40) 757.700.700

Serviciu disponibil prin apelarea numerelor de telefon la tarif standard:
Luni pana Vineri in intervalul orar 09:00-21:00.
Sambata, Duminica si in sarbatorile legale in intervalul orar 10:00–18:00.

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 companiei S.C. GKB OPERATIONS EUROPE 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.