

Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali

1. Despre procedura

În timpul relației contractuale, Idilis își încurajează clienții să sesizeze imediat orice deficiență sau defecțiune tehnică privind serviciile furnizate. Modalitățile de contact, precum și principiile generale pe care Idilis se obligă să le respecte în soluționarea acestor reclamații sunt detaliate în prezentul document.

2. Modalități prin care utilizatorul final poate înainta o reclamație

Utilizatorii finali pot adresa reclamații către Idilis, prin intermediul serviciului Asistentă Clienți, folosind unul dintre următoarele canale de comunicare:

- Email: clienti@idilis.ro sau asistenta@idilis.ro
- Telefon: 0318 601 111
- Fax: 0378 600 309
- Form web: www.idilis.ro - <http://www.idilis.ro/pages/Companie/Contacteaza-ne.html>
- Postă / personal la adresa: Soseaua Pipera, nr. 1 /VI, Twin Towers Barba Center, corp 1, etaj 8, Ilfov, Voluntari

Programul de lucru cu publicul la sediul IDILIS este de luni până vineri, între orele 10:00 – 12:30 și 14:00 – 17:00.

În funcție de gradul de complexitate al serviciilor furnizate și de cerințele specifice, Idilis poate alege să pună la dispoziția clienților și alte modalități de contact. Acestea sunt descrise în contractul semnat de către Idilis și clienții respectivi. Rugăm clienții care beneficiază de astfel de condiții să folosească modalitatea de contact indicată în contract sau să contacteze Idilis prin intermediul agenților de vânzări alocăți.

3. Departament responsabil cu primirea și înregistrarea reclamațiilor

Reclamațiile utilizatorilor finali sunt înregistrate, de către serviciul Asistentă Clienți Idilis, sub forma de bon de reclamație. Utilizatorul final are dreptul de a solicita numărul bonului de reclamație.

4. Termenul maxim de depunere a reclamațiilor

Utilizatorii finali pot transmite reclamații în orice moment, fără a exista un termen maxim de la data producerii evenimentului reclamat.

5. Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor

Termenul de soluționare a deranjamentelor este de maxim 5 zile calendaristice (120 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 Idilis.

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, Idilis va informa clientul despre stadiul soluționării.

6. 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.

7. Soluționarea litigiilor

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.

Conform Art. 118. Din OUG 111/2011 Clientul se poate adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea prezentei ordonanțe de urgență și în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de prezenta ordonanță de urgență, prevăzute în contractele reglementate la cap. V secțiunea 1, ori în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost rezolvate pe cale amiabilă cu Furnizorul.