

Procedura privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor clienti finali ai SC PROFGROUP SRL

1.Scop

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice ai SC PROFGROUP SRL care beneficiaza de servicii oferite prin contract de abonament.

2.Definitii

Reclamatia este o solicitare a utilizatorilor finali SC PROFGROUP 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 PROFGROUP SRL pot adresa reclamatia astfel:

verbal:

- telefonic, la unul din numerele 0214301537 / 0768103907 / 0722409702 de luni pana sambata, intre orele 09:00 - 21:00

- la casieria situata in Str. Cetatea de Balta nr.47, bl.P5, sc.B, parter, interfon 00, Sector 6, Bucuresti, tel 0214301537 / 0768103907 de luni pana vineri intre orele 12:00 – 19:00

in scris:

- la casieria situata in Str. Cetatea de Balta nr.47, bl.P5, sc.B, parter, interfon 00, Sector 6, Bucuresti de luni pana vineri, intre orele 12:00 - 19:00

- prin posta, catre SC PROFGROUP SRL, B Str. Cetatea de Balta nr.47, bl.P5, sc.B, parter, interfon 00, Sector 6, Bucuresti

- prin e-mail la adresa tehnic@profgroup.ro

4.Termene

Clientul care beneficiaza de servicii poate adresa reclamatia catre SC PROFGROUP 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 PROFGROUP 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 PROFGROUP SRL, in termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicand in mod obligatoriu suma contestata si/sau serviciile facturate contestate. SC PROFGROUP SRL va transmite Clientului raspunsul motivat la reclamatia formulata, in termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii/inregistrarii reclamatiei acestuia.

5.Informare

Pentru orice reclamatie primita de la client, adresata in scris sau verbal, SC PROFGROUP SRL va emite un raspuns verbal sau scris, prin e-mail sau prin posta, la adresa mentionata de catre client. Pentru reclamatia adresata verbal catre SC PROFGROUP SRL clientul poate solicita si numarul de inregistrare atribuit reclamatiei sale.

6.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 competente.