

PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

I. Inregistrarea reclamatiei

Reclamațiile se vor face telefonic la numerele de telefon 0372 919 640 sau 4972 (numar centrala telefonica Doraly), prin email la admin@adrana.ro

Reclamațiile se pot inregistra si direct la sediul societatii noastre din Sos. Bucuresti Urziceni nr 16, Pavilion Z, spatiu 85, com. Afumati, judet Ilfov de luni pana vineri intre orele 9–17.

Reclamațiile se inregistreaza imediat in aplicatia interna de deranjamente. Utilizatorului final i se comunica numarul unic al tichetului de deranjament.

Reclamațiile se vor depunde in cel mai scurt timp de la producerea deranjamentului sau de la emiterea facturii. Nu sunt acceptate raportarile deranjamentelor produse in trecut (zile precedente).

II. Termenul de solutionare a reclamatiiilor

Deranjamentele care privesc furnizarea serviciilor vor fi rezolvate in maxim 24 de ore in timpul zilelor lucratoare (luni-vineri 9-17) si maxim 72 ore lucratoare in cazul zilelor legale libere si sarbatorilor nationale.

Reclamațiile privind factura se vor rezolva in maxim 14 zile lucratoare. Durata de rezolvarea a reclamatiiilor se calculeaza prin diferenta: Data inchiderii reclamatiei - Data inregistrarii reclamatiei in sistemul intern de management.

III. Despagubiri aplicabile

Furnizorul va acorda diminuari din valoarea abonamentului proportionale cu durata de nefunctionare a serviciilor cel tarziu la urmatoarea factura, numai cu conditia inregistrarii reclamatiei.

IV. Informarea utilizatorilor finali

Utilizatorul final va confirma telefonic sau in prezenta reprezentantului nostru, prin email la admin@adrana.ro rezolvarea reclamatiei, va confirma dupa caz rezolvarea deranjamentului si va confirma functionarea serviciilor in parametrii.

In caz de nerezolvare a reclamatiiilor, utilizatorul final se poate adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM) sau sa apeleze la proceduri extrajudiciare de solutionare a litigiilor.

In cazul in care litigiul nu este rezolvat pe cale amiabila cu furnizorul, utilizatorul final se poate adresa instantei competente.