

S.C. Ambra S.R.L.
Piatra-Neamt, str.Ozana nr. 11
J27/532/1991, RO2864208, capital social 7.500 RON

PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI SC AMBRA SRL

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

Reclamatiiile sint solicitari a utilizatorilor finali de rezolvare a unor situatii considerate de catre acestia drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a serviciilor, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

Clientii care beneficiaza de servicii de telecomunicatii furnizate de SC AMBRA SRL pot adresa in limba romana reclamatiiile:

-Telefonic, Serviciu disponibil de luni pana vineri intre orele 9 si 17, prin apelarea numarului 0233234320.

- Acces direct la sediul SC AMBRA SRL din Piatra Neamt, jud. Neamt Str. Ozana nr 11 de Luni pana Vineri intre orele 9 si 17.

- Prin posta la adresa Piatra Neamt, jud. Neamt Str. Ozana nr 11

- Web Site, prin deschiderea unui tichet de pe pagina clientului <http://plati.ambra.ro>.

Este necesar ca reclamatiiile sa cuprinda datele de identificare ale clientului care reclama, cat si datele sale de contact (adresa si numar telefon) la care doreste sa primeasca raspunsul.

O reclamatie poate fi depusa in termen de maxim 30 zile calendaristice de la data producerii evenimentului constatat, exceptand cazurile in care este prevazut altfel in contract pentru situatii specifice.

Termenul maxim de solutionare a reclamatiiilor este de 30 zile. Pentru cazuri exceptionale (lucrari de dezvoltare retea, reorientari echipamente, implicarea unor terte persoane in rezolvare etc), termenul de solutionare a reclamatiiilor este de 60 zile.

In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare precum si noul termen de raspuns.

Aceste sesizari nu includ deranjamentele tehnice, care au termen de remediere de 24 ore.

Termenele nu se aplica in cazul in care nodul de distributie AmbraNet este distrus sau vandalizat, sau daca accesul tehnicienilor furnizorului este restrictionat de locatarii cladirii.

Dupa preluarea reclamatiei de catre un reprezentant SC AMBRA SRL, clientul este contactat telefonic la numarul de telefon comunicat in sesizare, pentru eventuale detalii suplimentare.

Orice neintelegere privind reclamatiei clientului va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, clientul poate formula o actiune in fata instantelor judecatoresti competente.

Clientul se poate adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 și în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de aceasta și prevăzute în Contract, ori în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost rezolvate pe cale amiabilă cu SC AMBRA SRL. Litigiul va fi înaintat către ANCOM, la sediul autorității din: Str. Delea Nouă, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România.

SC AMBRA SRL