



## **PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI - PERSOANE FIZICE SI JURIDICE**

VOCALNET COMMUNICATION SRL oferă posibilitatea Clientului, în conformitate cu normele legale existente în domeniul protecției consumatorului și în domeniul comunicațiilor, de a înainta o plângere scrisă, ori de câte ori va considera că drepturile sale au fost încălcate.

### **Unde se înaintează plângerea.**

Plângerea trebuie adresată către VOCALNET COMMUNICATION SRL la adresa: **București, Bd. Unirii nr. 75, bl. H1, sc. 1, et. 8, ap. 45, sector 3 sau la sediu: Str. Godeni nr. 18, sector 1.**

- telefonic, prin apel la: **0212047656** in intervalul orar **09:00 - 18:00.**

- prin email la adresa: **office@vocalnet.ro**

Ea va fi recepționată și procesată de Luni până Vineri, în intervalul orar 09:00-18:00.

### **Termenul în care se înaintează și soluționează plângerea.**

Plângerea trebuie adresată/înaintată de către Client în cel mult 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat.

Ea va fi soluționată în cel mult 30 de zile calendaristice de la data primirii plângerii.

In situația în care plângerea nu va fi soluționată în acest termen, VOCALNET COMMUNICATION va trimite prin posta o informare cu privire la motivele pentru care aceasta nu a fost soluționată, în termen de cel mult 5 zile calendaristice de la data expirării termenului de soluționare.

### **Forma de redactare și expediere a plângerii.**

Plângerea poate fi adresată fie verbal fie în formă scrisă. Ea va fi depusă prin remiterea efectivă la sediul societății (punct de lucru) sau prin expediere prin poștă.

În situația expeditiei prin poștă aceasta se va face numai cu confirmare de primire.

VOCALNET COMMUNICATION SRL va răspunde plângerii adresate în scris sau verbal, prin expediere poștală, email sau telefonic.

**PLÂNGEREA VA TREBUI SĂ CONȚINĂ OBLIGATORIU URMĂTOARELE ELEMENTE:**

- numele și prenumele persoanei care adresează plângerea (denumirea, în cazul persoanei juridice);
- calitatea acestuia (numai dacă persoana care semnează plângerea este împuternicit al unei alte persoane ori reprezentant al unei societăți comerciale);
- datele de identificare (domiciliu, CNP, serie și număr de buletin, în cazul persoanei fizice / sediu social, Cod unic de identificare, număr de înregistrare în Registrul Comerțului, în cazul persoanei juridice);
- descrierea completă a incidentului precum și data când s-a produs și, dacă este cazul, ora la care s-a produs;
- adresa completă și corectă la care răspunsul VOCALNET COMMUNICATION SRL va fi expediat;
- data întocmirii plângerii;
- semnătura persoanei care adresează plângerea (și ștampila dacă este vorba de o persoană juridică).

VOCALNET COMMUNICATION SRL ÎȘI REZERVĂ DREPTUL DE A REFUZA SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIEI DACĂ ORICARE DIN ELEMENTELE DE MAI SUS LIPSESC.

**Soluționarea plângerii, litigii**

Orice reclamație expediată în termen și care va cuprinde toate elementele enumerate anterior va fi soluționată în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii ei.

VOCALNET COMMUNICATION SRL nu garantează soluționarea favorabilă a plângerii. În situația în care nu veți găsi soluția adoptată de Societate ca fiind cea potrivită situației dumneavoastră vă puteți adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații sau Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului iar în situația în care nici aceste măsuri nu vă satisfac, vă puteți adresa instanței competente.