

## PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI

### • Modalitati de inaintare a reclamatiiilor:

Reclamatiiile si sesizarile dvs. pot fi inaintate prin:

Telefon: 021 2430169 sau 021 2430067; Fax: 021 2430148;

E-mail: [office@idgrup.ro](mailto:office@idgrup.ro);

Serviciu postal la adresa: Bulevardul. Dimitrie Pompeiu, nr.6, sectorul 2, Bucuresti, Novo Parc, cladirea E, etaj 9, cod 020337;

Reclamatiiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate.

### • Departamentul responsabil cu primirea si inregistrarea reclamatiiilor de ordin tehnic este Customer Support:

Program de lucru:

- saptaminal de luni pina vineri, orele 9-18, zile pe saptamana; Telefon: 021 2430169 sau 021 2430067; Fax: 021 2430148; E-mail: [office@idgrup.ro](mailto:office@idgrup.ro);

- permanent, 24ore x 7 zile; Telefon: 0722 571925, Email: [office@idgrup.ro](mailto:office@idgrup.ro);

### • Reclamatii de ordin comercial

In cazul reclamatiiilor de ordin comercial va rugam sa luati legatura cu responsabilul de contract mentionat in cadrul contractului sau sa ne contactati la nr. 021 4034160, de unde veti fi redirectionat in mod corespunzator. Program de lucru: 09.00 – 17.30, de Luni pana Vineri, cu exceptia zilelor legale nelucratoare.

### • Termenul de depunere a reclamatiiilor

Puteti transmite reclamatiiile dvs. in legatura cu executarea necorespunzatoare a contractului de servicii de telecomunicatii conform termenelor stipulate in contractele incheiate (imediat ce s-a constatat defectiunea, in maxim 2 ore de la constatare).

### • Solutionarea reclamatiiilor

Solutionarea reclamatiiilor generale si trimiterea raspunsului (via tel, e-mail, fax sau posta, dupa caz) se va efectua in termen de 30 de zile de la data inregistrarii acestora. In cazul reclamatiiilor de ordin tehnic, termenul maxim de raspuns este cel contractual (maxim 8 ore), raportat si la situatia concreta semnalata.

### • Litigii

In cazul in care nu sunteti multumit de solutia data reclamatiei dvs. sau in situatia in care litigiul astfel creat nu se rezolva pe cale amiabila, aveti posibilitatea de a va adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii sau va puteti adresa instantelor competente.