

## **Procedura privind solutionarea reclamatilor**

### **Utilizatorilor finali**

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

Sesizarea este o solicitare 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 CleverBit Tech SRL pot adresa in limba romana sesizarile:

- 1)Telefonic la numarul:0238.722.151,in zilele de luni pana vineri in intervalul orar 09-17
- 2)Prin e-mail la office@cleverbit.ro
- 3)La punctul de lucru din Buzau,Str. Mioritei nr.1

Este necesar ca sesizarea 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 sesizare poate fi depusa in termen de 30 zile calendaristice de la data producerii evenimentului constatat, exceptand cazurile in care este prevazut altfel in contract pentru situatii specifice.

Se considera intrerupere a furnizării serviciilor orice intrerupere neanunțată a acestora cu o durată mai mare de 30 minute. Durata intreruperii se contorizează din momentul anunțării de către Client (moment în care CleverBit Tech va acorda sesizării un număr de înregistrare, înregistrând și ora exactă a primirii acesteia), până la momentul rezolvării ei de către tehnicienii CleverBit.

Dupa preluarea sesizarii de catre un reprezentant CleverBit, clientul este contactat telefonic, pentru eventuale detalii suplimentare.

Tehnicienii CleverBit se vor deplasa la sediul / locația Clientului în maxim 36 de ore dacă solicitarea a sosit într-o zi lucrătoare.

CleverBit se obliga sa analizeze reclamatile si cererile Clientului si sa le rezolve, in maxim 36 de ore de la inregistrare, cu mentiunea ca in functie de complexitatea interventiei, acest termen poate fi prelungit cu cel mult 36 ore.

In cazul in care

Clientul nu va putea utiliza serviciul furnizat datorita unor defectiuni datorate exclusiv culpei CleverBit, precum defectiuni in rețeaua / sistemul CleverBit, si a caror remediere cade in sarcina CleverBit, la solicitarea Clientului, Clientul este indreptatit la o despagubire convenita de parti ca fiind o reducere proportionala a valorii abonamentului lunii urmatoare, respectiv valoarea lunara a abonamentului pentru luna urmatoare celei in care Clientul nu a putut utiliza serviciile va fi redusa proportional cu perioada in care Clientul nu a beneficiat de servicii, cu titlu de despagubiri.

Reducerea valorii lunare a abonamentului se va evidentia în factura din luna imediat următoare perioadei de nefuncționare.

În cazul în care verificările impun prelungirea termenului de răspuns, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de soluționare precum și noul termen de răspuns.

Orice neînțelegere privind sesizarea clientului va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, clientul poate adresa o plângere către ANPC (detalii de contact se găsesc pe site-ul [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro) ) sau poate formula o acțiune în fața instanțelor judecătorești competente.

Clientul se poate adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea OUG111/2011 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 CleverBit . Litigiul va fi înaintat către ANCOM, la sediul autorității din: Str. Delea Nouă, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România. Telefon Registratură ANCOM: 0372.845.454, 0372.845.472 (numerele de telefon sunt portate în rețeaua Orange).