

Procedura de solutionare a reclamatiiilor utilizatorilor finali

Deranjamentele privind functionarea serviciilor se anunță la serviciul de suport tehnic clienti la numarul de telefon 0726.512.559 disponibil de luni pana vineri intre orele 10.30-19.30 și sambata intre orele 10.30-16.00

Reclamatiiile se trimit prin urmatoarele modalitati:

- telefonic la numarul 0726.512.559 de luni pana vineri intre orele 10.30-19.30 și sambata intre orele 10.30-16.00
- prin e-mail la adresa **office@karma-net.ro**
- in scris prin depunere directa la sediul din Str. Traian Nr.120, Sector 3, Bucuresti, in zilele de luni, miercuri si vineri intre orele 10.30-17.30

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 5 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 sesizarilor este de 3 zile. Pentru cazuri exceptionale (lucrari de dezvoltare retea, reorientari echipamente, implicarea unor terte persoane in rezolvare etc), termenul de solutionare a sesizarilor poate creste pana la 6 zile.

Dupa preluarea sesizarii de catre un reprezentant Karma Net, clientul este contactat telefonic la numarul de telefon comunicat in sesizare, pentru eventuale detalii suplimentare.

Dupa tratarea sesizarii, clientul este contactat telefonic la acelasi numar de telefon pentru a i se comunica rezolutia. In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare precum si noul termen de raspuns.

In cazul in care nu sunteti multumit de solutia data reclamatiei Dvs. sau în situatia în care litigiul astfel creat nu se rezolva pe cale amiabila, aveti posibilitatea de a va adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM) sau sa apelati la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a litigiilor (spre exemplu: mediere), precum si sa va adresati instantelor competente.