

POLITICA FUNCȚIONALĂ DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR CLIEȚILOR

Furnizorul pune la dispoziția Utilizatorilor, în funcție de locația furnizării Serviciului, următoarele modalități de preluare și soluționare a sesizărilor formulate de către aceștia, disponibile permanent (24/7/365), după cum urmează:

CĂMIN	SMS SERVICIUL SUPTOR TEHNIC	ADRESA DE EMAIL
GROZĂVEȘTI	0751 624 114 (tarif normal)	support@ariesnetworks.ro

Înainte de a proceda la transmiterea unei sesizări, Utilizatorul este obligat:

1. Să verifice integritatea elementelor fizice care compun rețeaua din locația acestuia (cabluri, conectori, prize, mufe, etc.);
2. Să se asigure că adresa fizică a plăcii de rețea (adresa MAC) a calculatorului personal corespunde cu cea furnizată în contract;
3. Să se asigure că respectă instrucțiunile oferite de către Furnizor în vederea accesării Serviciului (nume de Utilizator, parolă, etc.);
4. Să asigure sistemul informatic personal împotriva virusilor sau programelor malware care pot limita parțial sau total utilizarea Serviciului.

În vederea soluționării cât mai rapide a sesizării, Utilizatorul este obligat să ofere Furnizorului date de identificare corecte, iar sesizarea trebuie să conțină o descriere cât mai amănunțită a situației apărute.

Sesizările vor fi preluate, înregistrate și înaintate către departamentele competente ale Furnizorului. Reprezentanții acestor departamente se vor asigura de o soluționare în conformitate cu termenele contractuale și prevederile legale, termenul maxim de soluționare a reclamației fiind de 2 zile lucrătoare de la anunțarea lor, dacă acestea s-au raportat la Serviciul Suport Tehnic. Programul conform căruia se efectuează intervențiile tehnice în locația Utilizatorului este de luni până vineri, în intervalul 19:00-23:00. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat Utilizatorului prin intermediul datelor de contact comunicate prin contract (telefonice, e-mail, SMS, verbal, etc.) într-un termen de maxim 4 zile lucrătoare de la soluționarea reclamației. În cazul nesoluționării reclamației în termenul maximal datorită unor investigații suplimentare determinate de complexitatea sesizării, termenul de soluționare a reclamației poate fi prelungit până la 30 de zile.

Totodată, Utilizatorul are posibilitatea, în cazul nesoluționării pe cale amiabilă a litigiului, să se adreseze Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații ANCOM (București, str. Delea Nouă nr. 2, sector 3; e-mail: ancom@ancom.org.ro, website: www.ancom.org.ro, telefon: 0372,845,454, fax: 0372.85,402), Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau se poate adresa instanței judecătorești competente.