
COMPLETE IT SOLUTIONS

PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de către SMANET SYSTEMS SRL pot fi înaintate de către utilizatorii finali – persoane fizice sau juridice – în oricare din următoarele moduri:

1. telefonic, la numărul: 0336 802 178
2. prin email și internet, la adresele: office@smanet.ro sau <http://smanet.ro/contact>
3. prin poștă, adresate către: SC SMANET SYSTEMS SRL, Strada Oltului, nr. 13, bloc D8A, ap. 9, localitatea Galati, Judetul Galati.
4. prin depunerea acestora în scris la sediul SC SMANET SYSTEMS SRL, Strada Oltului, nr. 13, bloc D8A, ap. 9, localitatea Galati, Judetul Galati, de luni pana vineri, între orele 09:00 – 18:00.

Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamație legată de serviciile și/sau produsele comercializate de către Smanet Systems SRL, adresată în scris sau verbal, va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către Smanet Systems SRL, prin oricare din modurile de transmitere enumerate mai sus. Programul de lucru pentru primirea reclamațiilor scrise este 9:00-18:00, de Luni până Vineri, cu excepția zilelor legale nelucrătoare. Răspunsul la reclamațiile clienților se va transmite în scris sau verbal, în funcție de solicitarea acestora.

Orice contestație a clientului legată de factura trebuie adresată în scris, în maxim 30 de zile de la data emiterii facturii. Fiecare contestație trebuie să cuprindă suma contestată și serviciile facturate/contestate. Obligația clientului de a plăti suma în discuție este suspendată pe perioada soluționării reclamației, clientul fiind obligat să achite diferența dintre suma facturată și suma contestată în termenul specificat pe factură. În cazul în care contestația este respinsă, clientul are obligația de a plăti diferența neachitată în termen de 14 zile de la informarea clientului despre respingerea contestației.

Reclamațiile utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale echipamentelor terminale de telecomunicații/accesorii, în perioada garanție, vor fi soluționate în conformitate cu dispozițiile legislației în vigoare în materie și/sau dispozițiile certificatului de garanție, în termen de 15 zile de la data predării acestora la sediul Smanet Systems SRL.

În anumite cazuri, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a reclamațiilor se poate prelungi, în mod excepțional, cu o nouă perioadă de 30 de zile lucrătoare, cu informarea prealabilă a clientului asupra acestei situații.

În cazul în care reclamația nu este soluționată pe cale amiabilă, clientul are posibilitatea de a se adresa în vederea soluționării litigiului către autoritatea de reglementare, respectiv către instanța competentă, după caz.