



Procedura privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor finali

Deranjamentele se anunta catre departamentul Suport, la numerele:

- **031 030 0002**
- **021 203 9372**

Sau pe email la:

- support@digicom.ro
- suport@digicom.ro

Serviciul de suport al DigiCom Systems este asigurat de luni pâna vineri, între 08:30 și 21:30 și sambata între orele 09:30 – 14:30.

Serviciul de interventie al DigiCom Systems este asigurat cu excepția zilelor de sărbătoare legale, de luni pâna vineri între 9:30 și 17:30 și sambata între orele 10:00 – 14:00.

Reclamatii

Modalitatile de inaintare a reclamatiei:

- telefonic, la numarul 031 030 0002, in orele de program mentionate anterior,
- online, pe site-ul www.digicom.ro, sectiunea Contact
- prin fax, la numarul 0212313968
- prin e-mail, la adresa support@digicom.ro
- la sediul DigiCom Systems din Str. Medic Constantin Zlatescu nr. 18-20, Sector 2, Bucuresti
- prin posta, la adresa Str. Medic Constantin Zlatescu nr. 18-20, Sector 2, Bucuresti.

Este necesar ca reclamatia sa cuprinda datele de identificare ale clientului care reclama, precum si detaliile de contact (telefon si, eventual, adresa) la care doreste sa primeasca raspunsul.

O reclamatie poate fi depusa in termen de 30 de zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat, exceptand cazurile in care este prevazut altfel in contract pentru situatii specifice.

Termenul maxim de solutionare a reclamatilor este de 30 de zile. Pentru cazurile exceptionale (lucrari de dezvoltare retea, reorientari de echipamente, verificari complexe, implicarea unor terte persoane sau organizatii in rezolvare etc.), termenul de solutionare a reclamatilor este de 60 de zile.

Imediat dupa preluarea reclamatiei de catre un specialist DigiCom, clientul este contactat telefonic la numarul de telefon comunicat in reclamatie, pentru eventuale relatii suplimentare. Dupa tratarea reclamatiei, clientul este contactat telefonic la acelasi numar pentru a i se comunica modul de solutionare. In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare precum si noul termen de raspuns.

Orice neintelegere privind reclamatia va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, clientul poate adresa o plangere catre ANCOM (detalii de contact se gasesc pe site-ul www.ancrcti.ro) sau poate formula o actiune in fata instantelor judecatoresti competente.