

PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a sesizarilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice ai SC Lamit Co. 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 Lamit Co. SRL pot adresa in limba romana sesizarile:

Telefonic 021335.22.06; program de Luni-Vineri 09:00-18:00;

Prin e-mail, la adresa support@lamit.ro;

Lamit Co. din Bucuresti, Str. Popa Tatu nr.58 Sector 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 Lamit Co. va acorda sesizării un număr de înregistrare, înregistrând și ora exactă a primirii acesteia), până la momentul rezolvării ei de către tehnicienii Lamit Co..

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

Tehnicienii Lamit Co. se vor deplasa la sediul / locația Clientului în maxim 24 de ore dacă solicitarea a sosit într-o zi lucrătoare.

In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului de raspuns, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare precum si noul termen de raspuns.

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

Clientul se poate adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 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 Lamit Co. . 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).