

PROCEDURA DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI

1. Modalitati de inaintare a reclamatiei

Reclamatiiile si sesizarile dumneavoastra pot fi inaintate prin e-mail, telefon, fax sau serviciu postal cu confirmare de primire.

Departamente responsabile cu primirea si ingistrarea reclamatiiilor:

A. Reclamatii de ordin tehnic:

- Telefon: 021.555.05.05

- Program de lucru: 09-20 , L-V

- E-mail: support@dotrotelecom.ro


- Fax: 031.816.58.95

- Adresa Postala: Bd. Unirii, Nr. 72, Etaj 7, Sector 3, Bucuresti

B. Reclamatii de ordin comercial:

Pentru reclamatiiile de ordin comercial va puteti adresa Accout Manager mentionat in contractul de servicii sau ne puteti contacta prin:

- Telefon: 021.555.10.10



- Program de lucru: 09-18 , L-V

- E-mail: sales@dotrotelecom.ro

- Fax: 031.816.58.95

- Adresa Postala: Bd. Unirii, Nr. 72, Etaj 7, Sector 3, Bucuresti

2. Solutionarea reclamatilor

Solutionarea reclamatilor si trimiterea raspunsului (prin telefon, fax, e-mail sau posta) se va efectua in termen maxim de 15 zile de la data inregistrarii acestora in evidentele DOTRO Telecom. In cazul in care reclamatia nu poate fi solutionata in acest termen, DOTRO Telecom va informa clientul in termen de 30 de zile de la inregistrarea reclamatiei, despre stadiul de solutionare a acesteia.

In cazul reclamatilor de ordin tehnic, termenul maxim de raspuns este cel contractual (disponibil in Anexa de SLA), raportat si la situatia concreta semnalata.

3. Litigii

In cazul in care clientul nu este multumit de solutia data reclamatiei sau in situatia in care litigiul astfel creat nu se rezolva pe cale amiabila, clientul are posibilitatea sa se adreseze Autoritatii Nationale pentru Administrarea si Reglementarea in Comunicatii (ANCOM) sau sa apeleze la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a litigiilor (ex. medierea), precum si sa se adreseze instantelor competente.

