

PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

01.09.2021

Reclamațiile privind serviciile de telefonie mobilă furnizate de către Goil Services Romania (denumită în continuare GSR) pot fi înaintate de către utilizatorii finali – persoane fizice sau juridice – prin e-mail la adresa: contact@benefito-mobile.ro și internet www.benefito-mobile.ro/sesizari

Reclamațiile trebuie să conțină numele și adresa de e-mail ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor semnalate. Orice reclamație legată de serviciile comercializate de către GSR adresată în scris, va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile lucrătoare de la data primirii acesteia.

Răspunsul la reclamațiile clienților se va transmite pe e-mail.

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.

Remedierea deranjamentelor

Termenul de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de date în spațiu deschis (outdoor) este stabilit de către furnizorul de rețea și poate fi de cel mult 48 de ore de la data primirii reclamației cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul acestuia, dar nelimitat la:

- Probleme de alimentare cu energie a site-urilor datorate avariilor în rețelele furnizorilor de energie;
- Probleme privind accesul la site-uri, cum ar fi restricțiile impuse de proprietarii locațiilor unde sunt amplasate echipamentele de comunicații sau probleme cauzate de condițiile meteorologice.

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 în comunicații (ANCOM)
- oficiilor de protecție a consumatorilor din țară <http://www.anpc.gov.ro>
- Comisia Europeană
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=RO>
- instanța competentă, după caz.