

Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali

Clientii FIBER SPACE SOLUTIONS S.R.L. pot înainta reclamații la Serviciul Suport prin următoarele modalități:

Telefonic: 0721229602; 0767113322

E-mail: office@fiberspace.ro

Depunere prin posta la adresa: București, Bd. Ghica Tei, nr.89, bl.T33, sc.1, et.5, ap.103, sector 2

Program: 10:00 – 18:00 Lu – Vi

Reclamația depusă va fi înregistrată în registrul de reclamații.

Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor este de 24 ore iar reclamațiile sesizate în zile nelucratoare se vor soluționa în același termen începând cu prima zi lucratoare.

Despaguririle aplicabile în cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamațiilor vor fi conform contractului.

Termenul maxim de remediere a deranjamentelor este de 24 ore.

Dacă reclamația nu a putut fi soluționată în 24 ore abonatul va fi contactat de către un reprezentant al societății FIBER SPACE SOLUTIONS S.R.L. și informat asupra cauzelor existente urmând a fi despăgubit conform contractului.

În cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă clientul are posibilitatea de a apela la Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații sau să apeleze la alte proceduri extra-judiciare de soluționare a litigiilor.

Dacă reclamațiile nu pot fi rezolvate prin aceste cai, utilizatorul final se poate adresa instanței judecătorești competente.