

PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR PENTRU UTILIZATORII FINALI

Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de către Bensoft Telecom pot fi înaintate de către utilizatorii finali – persoane fizice sau juridice – în oricare din următoarele moduri:

a) telefonic, la numerele de telefon:

0356.080000 sau 072-BENSOFT(072-2367638)

de luni până joi între orele 10:00-18:00 și vineri între orele 09:00-13:00.

b) prin SMS, la numărul de telefon 072-BENSOFT(072-2367638), 24/24h

c) prin email și internet, la adresa: office@bensoft.ro respectiv <https://my.bensoft.ro> (SelfCare)

d) prin poștă, adresate către: Centrul de Relații cu Clienții, Bensoft Telecom, str. Lascăr Catargiu, nr. 2, sc. A, ap. 22, Timișoara

e) prin depunerea acestora în scris la Centrul de relații clienți, zilnic, în timpul orelor de program.

Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamație legată de serviciile și/sau produsele comercializate de către Bensoft Telecom, adresată în scris sau verbal, va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către Bensoft Telecom, prin oricare din modurile de transmitere enumerate mai sus.

Pentru fiecare reclamație primită se va deschide un tichet cu un număr unic de înregistrare care va putea fi vizualizat în interfața SelfCare a clientului.

Programul de lucru pentru primirea reclamațiilor scrise este 10:00-18:00, de Luni până Joi, și 09:00-13:00 în zilele de Vineri, cu excepția zilelor declarate nelucrătoare conform legii.

Răspunsul la reclamațiile clienților se va transmite în scris sau verbal, în funcție de solicitarea acestora și vor putea fi vizualizate online în cazul în care urmare a sesizării s-a deschis un tichet.

Orice contestație a clientului legată de factura telefonică trebuie adresată în scris, în maxim 30 de zile de la data emiterii facturii. Fiecare contestație trebuie să cuprindă suma contestată și apelurile și/sau serviciile facturate/contestate.

Obligația clientului de a plăti suma în discuție este suspendată pe perioada soluționării reclamației, clientul fiind obligat să achite diferența dintre suma facturată și suma contestată în termenul specificat pe factură. În cazul în care contestația este respinsă, clientul are obligația de a plăti diferența neachitată în termen de 14 zile de la informarea clientului despre respingerea contestației.

Reclamațiile utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale echipamentelor terminale de telecomunicații/accesorii, în perioada garanție, vor fi soluționate în conformitate cu dispozițiile legislației în vigoare în materie și/sau dispozițiile certificatului de garanție, în termen de 15 zile de la data predării acestora în punctul de lucru al Bensoft Telecom.

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.

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 abilitată (ANCOM, ANPC, etc) sau către instanța competentă, după caz.

Bensoft Telecom

2012