

PROCEDURA  
PRIVIND  
SOLUTIONAREA  
RECLAMATIILOR



## 1. Depunerea reclamatilor

Reclamatiiile pot fi depuse in termen de maxim 3 zile de la evenimentul declarat, sau de la emiterea facturii, in cazul disputarii unei sume facturate.

Abonatii Iristel Romania pot inainta reclamatii privind serviciile contractate prin urmatoarele modalitati:

- a) Apeland serviciul de Relatii cu Clientii la numarul 031.780.4747, optiunea 1.
- b) Trimitand un e-mail la [customer-care@iristel.ro](mailto:customer-care@iristel.ro)
- c) Transmitand un fax la numarul 031.781.4747
- d) Prin cerere scrisa expediata la sediul companiei: Str. Valeriu Braniste 37-39, parter, Sector 3, Bucuresti, 030715, sau depunere direct la adresa de mai sus. Program: Luni- Vineri 10:00 – 18:00.

Departamentul de Relatii cu Clientii isi asuma obligatia de a anunta reclamantul de luarea la cunostinta in termen de maxim 24 de ore de la primirea reclamatiei. Comunicarea initiala si pe parcursul solutionarii va fi efectuata prin acelasi mijloc folosit pentru a depune reclamatia, sau folosind datele de contact indicate de catre Client.

## 2. Termenii de solutionare

Termenul de solutionare a reclamatiiilor variaza in functie de tipul acesteia, dupa cum urmeaza:

- a) **Tehnica** - Maxim 24 ore, daca aceasta este cauzata de probleme aparute in reseaua Iristel. In cazul unei probleme care nu rezida in reseaua Iristel, fiind cauzata de terti, Iristel va comunica Clientului acelasi termen de solutionare primit din partea tertilor. Informatii privind statusul vor fi furnizate odata la 4 ore, indiferent daca exista noutati sau nu. Clientul va fi despagubit cu contravaloarea abonamentelor pentru perioada de indisponibilitate a serviciului.
- b) **Financiara/de facturare** – Maxim 3 zile lucratoare. In situatia in care reclamatia a fost rezolvata in favoarea Clientului, Iristel va extinde perioada scadenta pentru factura fiscala in cauza cu un numar de zile egal celor necesare pentru rezolvarea reclamatiei.
- c) **Activare** - Maxim 3 zile lucratoare. In situatia in care activarea serviciului a fost intarziata din cauze imputabile Iristel si abonamentele lunare au fost taxate eronat, Iristel va aplica un credit pe contul Clientului egal cu valoarea abonamentelor lunare pentru perioada de indisponibilitate.
- d) **Altele** – Maxim 24 de ore.

Despagubirea Clientului, pentru oricare dintre situatiile de mai sus, se va face prin aplicarea creditului corespunzator pe urmatoarea factura.

Daca este necesara prelungirea termenului de solutionare furnizat initial, Clientul va fi notificat cu minim 12 ore inainte de expirarea acestui termen.

### 3. Solutionarea litigiilor

Partile convin ca orice litigiu intervenit intre ele, care nu poat e fi solutionat pe cale amiabila, poate fi trimis de catre oricare dintre parti urmat oarelor instante:

**Autoritatea Nationala pentru Administrare si reglementare in Comunicatii**

Adresa: Str. Delea Nouă, nr. 2, Sector 3, Cod 030925, București

Telefon: 0800 855 855 sau 0372 845 845

E-mail: [relatii\\_cu\\_publicul@ancom.org.ro](mailto:relatii_cu_publicul@ancom.org.ro)

Formular sesizari online: [http://www.ancom.org.ro/sesizeaz-anc\\_om\\_1396](http://www.ancom.org.ro/sesizeaz-anc_om_1396)

**Curtea de Arbitraj Comercial Internațional de pe lângă Camera de Comerț și Industrie a României si a Municipiului Bucuresti**

Adresa: B-dul Octavian Goga nr. 2, sector 3, București, Romania, Fax: 021 319 01 26

E-mail: [arbitration@ccir.ro](mailto:arbitration@ccir.ro)