



**S.C. SCP NET CONSULTING S.R.L.**

Aleea Adrian Cîrstea, Nr. 11, Bloc 36, Scara 2, Etaj. 3,  
Ap. 74, sector 3, Bucuresti. E-mail: office@scpnet.ro  
J40/8203/2006; CUI: RO18688442;  
BCR Sector 3 – RO50 RNCB 0074 0510 7772 0001  
www.scpnet.ro

## **PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI SCP NET CONSULTING SRL**

### **1. Scop**

Prezenta procedură reglementează procesul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, clienți persoane fizice sau juridice ai SCP NET CONSULTING SRL, care beneficiază de servicii oferite prin contract de abonament.

### **2. Definiții**

Reclamația este o solicitare a utilizatorilor finali SCP NET CONSULTING SRL de rezolvare a unor situații considerate de către aceștia drept abateri de la condițiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului, la care este așteptat un răspuns sau o rezoluție.

### **3. Modalități de adresare a reclamației**

Clienții care beneficiază de servicii furnizate de SCP NET CONSULTING SRL pot adresa reclamațiile astfel:

3.1 - verbal la sediul firmei

3.2 - telefonic, la numărul de telefon 0723.095.628, de luni până duminică, între orele 08:00 - 23:00

3.3 - sms la numărul de telefon 0723.095.628, de luni până duminică, între orele 08:00 - 23:00

3.3 - prin e-mail, la adresa office@scpnet.ro

### **4. Termene**

Clientul care beneficiază de servicii de acces la internet poate adresa reclamații către SCP NET CONSULTING SRL în termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat precizând modalitatea prin care dorește să primească răspunsul la reclamația sa. Răspunsul la reclamația formulată va fi înaintat într-un termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data primirii/înregistrării acesteia.

Clientul poate contesta valoarea facturii lunare de abonament prin formularea unei reclamații scrise către SCP NET CONSULTING SRL, în termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau serviciile facturate contestate precum și motivele contestării. SCP NET CONSULTING SRL va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 15 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării reclamației acestuia.

Reclamațiile se înregistrează în ziua primirii lor (telefonic, e-mail, sms).

În cazul depășirii termenului maxim de soluționare a reclamației, SCP NET CONSULTING SRL va acorda un discount proporțional (calculat din valoarea abonamentului raportată la zile) cu fiecare zi de întârziere pe următoarea/următoarele facturi emise clientului.



**S.C. SCP NET CONSULTING S.R.L.**

Aleea Adrian Cîrstea, Nr. 11, Bloc 36, Scara 2, Etaj. 3,  
Ap. 74, sector 3, Bucuresti. E-mail: office@scpnet.ro  
J40/8203/2006; CUI: RO18688442;  
BCR Sector 3 – RO50 RNCB 0074 0510 7772 0001  
www.scpnet.ro

Furnizorul va remedia toate defecțiunile tehnice în cel mult 24 de ore de la anunțarea lor, dacă acestea s-au raportat conform prevederilor contractuale și dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de depanare. Dacă apar situații neprevăzute, care sunt independente de voința Furnizorului, termenul de 24 de ore se poate mări până la, dar fără să depășească, 72 de ore. Pentru perioada de timp care depășește cele 72 ore și remedierea nu se face din culpa furnizorului SCP NET CONSULTING SRL, acesta va acorda un discount proporțional (calculat din valoarea abonamentului raportată la zile) cu fiecare zi de întârziere pe următoarea/următoarele facturi emise clientului.

După caz, clientul va fi informat de rezultatul demersurilor, imediat ce furnizorul a identificat cauzele care au dus la reclamație, dar nu mai târziu de 24 ore.

## **5. Informare**

Pentru orice reclamație primită de la client, adresată în scris sau verbal, SCP NET CONSULTING SRL va emite un răspuns verbal sau scris, prin e-mail sau telefonic, la adresa menționată de către client. Pentru reclamațiile adresate verbal către SCP NET CONSULTING SRL, clientul poate solicita și numărul de înregistrare atribuit reclamației sale.

## **6. Litigii**

Pentru orice litigiu ce decurge din/sau în legătură cu reclamația sa și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, Clientul se poate adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM), Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului sau oricăror autorități competente în domeniul în care a fost făcută reclamația.

De asemenea, Clientul are dreptul să adreseze plângeri instanțelor competente.