



[www.telecomplus.ro](http://www.telecomplus.ro)  
[office@telecomplus.ro](mailto:office@telecomplus.ro)  
str. TRAIAN, NR.2 - VASLUI  
☎ 0335 711 003  
Operator de date cu caracter personal

Internet  
Televiziune prin cablu  
Rețele de calculatoare  
Fibră optică  
Wireless Ethernet Servicii software Componente IT  
Service Mentenanță

## Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali

### 1. Modalități de înaintare a unei reclamații:

TELEPLUS SRL pune la dispoziția utilizatorilor finali următoarele modalități de înaintare a reclamațiilor:

- În acest sens utilizatorii finali pot contacta Teleplus:
  - telefonic, apelând Departamentul de Relații cu Clienții la numărul: 0335 711003
  - Programul de lucru al Departamentului de Relații cu Clienții este de Luni până Vineri, între orele 08:00 și 19 și Sâmbăta – Duminica între orele 09:00 – 17:00. Înainte de finalizarea apelului utilizatorii finali vor primi un număr de înregistrare al reclamației.
  - prin email, la adresa: [office@telecomplus.ro](mailto:office@telecomplus.ro) și prin intermediul site-ului Teleplus la **contact**
  - prin poștă, la adresa: Vaslui, str. Traian nr 2 – jud. VASLUI
  - în scris, prin depunerea reclamației la magazinele Teleplus, zilnic, în timpul orarului de funcționare al fiecărui magazin. Lista magazinelor programul de funcționare al acestora se regăsește pe site-ul [www.telecomplus.ro](http://www.telecomplus.ro), la secțiunea CONTACT.

În vederea înaintării reclamațiilor prin email sau prin posta programul Echipei de Reclamații, se desfășoară de Luni până Vineri, între orele 09:00 și 19:00, cu excepția zilelor de sărbătoare legală.

### 2. Conținutul unei reclamații:

Pentru a putea răspunde reclamațiilor în cel mai scurt timp, utilizatorii finali sunt rugați să includă în reclamație următoarele informații:

- numele și prenumele,
- adresa la care sunt instalate serviciile,
- numărul de telefon la care pot fi contactați
- adresa de email
- data întocmirii reclamației
- descrierea situației sau a aspectelor reclamate (serviciile și/sau apelurile facturate/contestate, etc)
- modalitatea aleasă pentru comunicarea răspunsului Teleplus referitor la reclamația efectuată (telefonic, email sau poștă)

### 3. Termenul de depunere a reclamațiilor de către utilizatorii finali:

- Orice reclamație efectuată de către utilizatorii finali referitoare la valoarea facturilor lunare trebuie adresată în scris, în maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii facturii.
- În cazul în care utilizatorul final nu a contestat suma facturată în termenul susmenționat, aceasta este considerată ca fiind acceptată la plată în mod irevocabil de către utilizatorul final. Contestarea valorii facturii de către utilizatorul final nu suspendă obligația de plată a facturii și nici curgerea penalităților de întârziere.

### 4. Termenul maxim de soluționare reclamațiilor

4.1. Termenul de soluționare a este de 30 de zile începând cu ziua următoare primirii reclamației, dacă soluționarea acesteia este de competența Teleplus și dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de reparație.

În cazuri extreme, când soluționarea reclamației nu poate face în perioada asumată de 30 de zile, FURNIZORUL va prelungi perioada de răspuns cu încă 30 de zile și va notifica BENEFICIARUL despre acest aspect.



[www.telecomplus.ro](http://www.telecomplus.ro)  
[office@telecomplus.ro](mailto:office@telecomplus.ro)  
str. TRAIAN, NR.2 - VASLUI  
**0335 711 003**  
Operator de date cu caracter personal

Internet  
Televiziune prin cablu  
Rețele de calculatoare  
Fibră optică  
Wireless Ethernet Servicii software Componente IT  
Service Mentenanță

În cazul neresolvării reclamațiilor sau a neremedierii defecțiunilor în termenele prevăzute mai sus utilizatorii finali sunt îndreptățiți la despăgubiri echivalente cu 50% valoarea lunară a serviciilor afectate, împărțită la numărul de zile din luna respectivă, înmulțită cu numărul de zile de depășite peste termenul asumat de 30 respectiv 60 de zile.

**5. Modalitățile de informare a utilizatorilor finali cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de Teleplus pentru soluționarea reclamațiilor:**

Utilizatorii finali vor fi informați în termen de maxim 30 de zile calendaristice, cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de Teleplus pentru soluționarea reclamațiilor prin una din următoarele modalități, în funcție de opțiunea acestora:

- prin intermediul canalului de comunicare utilizat pentru a depune reclamația
- în scris, prin email sau sms telefonic

**6. Soluționarea litigiilor: În cazul în care utilizatorii finali sunt nemulțumiți de modalitatea în care au fost soluționate reclamațiile, aceștia au posibilitatea de a se adresa:**

- Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (A.N.P.C.)
- Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (A.N.C.O.M)
- Instanțelor judecătorești competente de pe raza județului Vaslui