

Solutionarea reclamatilor

Aceasta procedura reglementeaza procesul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice, beneficiari ai serviciilor oferite de Voxline Communication.

Definitie: „reclamatia” este o solicitare a utilizatorilor finali ai serviciilor oferite de Voxline Communication, prin care se dorește rezolvarea unor situatii considerate de catre acestia drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

Orice reclamatie legata de serviciile furnizate de Voxline Communication poate fi transmisa astfel:

- telefonic: **0312244801**, numar cu tarif normal, disponibil în toate retelele, Luni – Vineri 09:00 – 18:00, cu exceptia sarbatorilor legale;
- telefonic: **1808**, numar cu tarif normal, disponibil doar în retelele mobile Vodafone, Orange, Telekom, Luni – Vineri 09:00 – 18:00, cu exceptia sarbatorilor legale;
- pe email: infoline@voxlina.ro pentru reclamatii legate de serviciile oferite;
- pe email: dpo@voxlina.ro pentru orice solicitari cu privire la aspecte ce tin de prelucrarea datelor cu caracter personal;
- prin posta, la adresa: SC Voxline Communication SRL, CP15 OP15, Bucuresti.

Inregistrarea reclamatilor se face în timpul programului normal de lucru Luni – Vineri intre orele 09:00 – 18:00, cu exceptia sarbatorilor legale.

Orice reclamatie va fi solutionata in interval de maximum 48h din momentul inregistrarii acesteia.

În cazul în care reclamatia necesita mai mult de 48h pentru a fi solutionata, clientul va fi anuntat in termenul prevazut mai sus, pe aceeași cale prin care a transmis reclamatia (e-mail / telefonic/posta) in legatura cu termenul de solutionare estimat.

In cazul in care reclamatia nu este solutionata, utilizatorul final poate apela la:

- ANPC (Autoritatea Nationala Pentru Protectia Consumatorilor) Adresa: Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, cod postal 011865, e-mail: cabinet@anpc.ro, Telefonul consumatorilor: 021/9551, <http://reclamatii.anpc.ro/Reclamatie.aspx>
- ANCOM (Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii), Str. Delea Noua nr.2, sector 3, Bucuresti, tel. 0800.855.855 (apel gratuit) / 0372.845.845, fax. 0372.845.402, e-mail: ancom@ancom.org.ro
- ANSPDCP (Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal), B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30, Sector 1, cod postal 010336, Bucuresti, tel. +40.318.059.211, anspdcp@dataprotection.ro
- alte proceduri extrajudiciare de solutionare a litigiilor.