

Procedura functionala de solutionare a reclamatilor clientilor Optic Bridge

Optic Bridge va pune la dispozitia clientilor sai urmatoarele modalitati de preluare si solutionare a sesizarilor formulate de catre acestia:

Telefonic:

Serviciu disponibil 5/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarif standard, conform tipului de abonament contractat de catre client):

- 0722580968 – Serviciul Tehnic disponibil pentru serviciile de Internet, Telefonie /Fixa.
- 021 5699703 – Informatii Comerciale disponibile pentru serviciile de Internet, Telefonie / Fixa
- 0722580968 – Numar unic disponibil pentru serviciul Optic Bridge

Acces direct:

In punctele de prezenta Optic Bridge din localitatea dumneavoastra, de Luni pana Vineri in intervalul orar 10 -18.

E-mail:

La adresa de e-mail: office@optic-bridge.net

Web Site:

Completand formularul disponibil pe pagina: www.optic-bridge.net la sectiunea formular de contact.

Sesizarile dumneavoastra vor fi preluate, inregistrate si inaintate catre departamentele competente din cadrul companiei OPTICBRIDGE. Reprezentatii acestor departamente se vor asigura de o solutionare in conformitate cu termenele contractuale si prevederile legale, termenul maxim de solutionare a reclamatiei fiind de 30 de zile de la inregistrarea sesizarii.

Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) intr-un termen de maxim 7 zile de la solutionarea reclamatiei.

In cazul nesolutionarii reclamatiei in termenul maximal datorita efectuarii unor investigatii suplimentare determinate de complexitatea sesizarii, termenul maxim de solutionare a reclamatiei este de 90 de zile de la inregistrarea sesizarii; in acest caz termenul de informare a clientului asupra stadiului de solutionare este de 30 zile de la expirarea termenului initial de solutionare de 30 de zile.

Clientul are totodata posibilitatea - in cazul nesolutionarii pe cale amiabila a litigiului - sa se adreseze Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii ANCOM (Bucuresti, str. Delea Noua nr. 2, sector 3, e-mail: ancom@ancom.org.ro, website: www.ancom.org.ro, telefon: 0372.845.845, fax: 0372.845.402), Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor sau se poate adresa instantei judecatoresti competente.