

PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Modalități de înaintare a reclamației

Reclamațiile și sesizările dvs. pot fi înaintate prin e-mail, telefon sau serviciu postal.

Departamentele responsabile cu primirea la primirea și înregistrarea reclamațiilor dvs. sunt

1. Reclamații de ordin tehnic

Customer Support

Telefon: +4(0)312.200.255

Program de lucru: 08-20, de luni până vineri.

E-mail: support@gtstelecom.ro

Adresa: Calea Rahovei 266-268, corp III, etaj 1, sector 5, București

Reclamații de ordin comercial

În cazul reclamațiilor de ordin comercial vă rugăm să luați legătura cu managerul dvs. de cont (din departamentul vânzări), al cărui nume este menționat în contractul de servicii.

Sau ne puteți contacta și la

Telefon: +4(0)312.200.200

Program de lucru: 09-18; L-V

Termenul de depunere a reclamațiilor

Puteți transmite reclamațiile dvs. în legătură cu executarea necorespunzătoare a contractului de servicii de telecomunicații conform termenelor stipulate.

Soluționarea reclamațiilor

Soluționarea reclamațiilor și trimiterea răspunsului (via telefon, e-mail, fax sau poștă, după caz) se va efectua în termen de maxim 15 de zile de la data înregistrării acestora. În cazul în care reclamația nu poate fi soluționată în acest termen, GTS Telecom vă va informa, în termen de 30 de zile de la înregistrare, despre stadiul de soluționare a reclamației depuse.

În cazul reclamațiilor de ordin tehnic, termenul maxim de răspuns este cel contractual, raportat și la situația concretă semnalată.

Litigii

În cazul în care nu sunteți mulțumit de soluția dată reclamației dvs. sau în situația în care litigiul astfel creat nu se rezolvă pe cale amiabilă, aveți posibilitatea de a vă adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) sau să apelați la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor (spre exemplu: mediere), precum și să vă adresați instanțelor competente.

GTS TELECOM.RO