

RECLAMAȚII

Politica privind soluționarea reclamațiilor

Cum ne transmiteți o reclamație, în cât timp o rezolvăm și la cine vă puteți adresa dacă nu sunteți mulțumit.

a

Cum depuneți o reclamație

- Telefonic: **0232 716 134 / 0748 111 354**
- Prin SMS: 0748 111 354 (inclusiv pentru persoanele cu deficiențe de auz sau de vorbire)
- Prin e-mail: **office@mondo-byte.ro**
- În scris, prin poștă: S.C. MONDO-BYTE S.R.L., Str. Calea Bucovinei nr. 121, sat Moțca, comuna Moțca, jud. Iași
- La birou și la punctele de încasare (lista și programul pe pagina [Contact](#))
- Prin formularul de pe pagina [Contact](#)

Fiecare reclamație se înregistrează în ziua primirii (cele primite în afara programului, în

următoarea zi lucrătoare) și primiți un **număr de înregistrare**.

b Programul de primire și înregistrare

- Telefon și e-mail (suport tehnic, reclamații):
L–V 08:00–18:00
- Birou și casierie: L–V 08:30–17:30 (pauză
12:30–13:30)
- Punctele de încasare din teren: în programul
afișat pe pagina Contact
- E-mailul și formularul de pe site pot fi
folosite oricând; se înregistrează conform
regulii de mai sus.

c Termene pentru depunerea reclamației

- Contestarea unei facturi: în **30 de zile** de la
emitere; suma contestată nu se plătește
până la soluționare.

- Abateri de la vitezele contractate: în **30 de zile** de la efectuarea măsurătorilor cu Netograf.
- Cererea de reducere pentru nefuncționare peste pragul de disponibilitate (persoane fizice): în **30 de zile** de la remedierea deranjamentului.
- Pentru celelalte reclamații nu există un termen-limită de depunere.

d**Termenul de soluționare**

Reclamațiile se soluționează în cel mult **30 de zile de la data înregistrării**, indiferent de modul în care au fost transmise.

e**Despăgubiri pentru nerespectarea termenului de soluționare**

Dacă nu răspundem în termen, persoanele fizice primesc, la cerere, **0,50 lei pentru fiecare zi de întârziere**, în limita unui

abonament lunar. Pentru persoanele juridice se aplică prevederile contractului.

f

Remedierea deranjamentelor

Deranjamentele rețelei Mondo se remediază în cel mult **72 de ore de la înregistrarea sesizării**. Pentru orele de nefuncționare imputabile Mondo peste pragul de disponibilitate de 97% pe lună primiți o reducere egală cu tariful lunar al serviciului afectat împărțit la 720, pentru fiecare oră, pe factura lunii următoare. Dacă o defecțiune care face imposibilă folosirea serviciului nu este remediată în 10 zile de la sesizare, puteți rezilia contractul fără costuri. Detalii pe pagina [Parametri de calitate](#).

g

Cum aflați rezultatul

Vă comunicăm rezultatul în termenul de soluționare, pe canalul pe care ați transmis reclamația sau pe cel indicat de dumneavoastră (e-mail, scrisoare sau telefon). Dacă reclamația nu se rezolvă în favoarea

dumneavoastră, răspunsul include și căile de atac de mai jos.

h

Dacă nu sunteți mulțumit

- **ANCOM** (www.ancom.ro), pentru aspectele privind serviciile de comunicații electronice, inclusiv procedura de soluționare a litigiilor dintre utilizatori și furnizori.
- **ANPC** (www.anpc.ro), inclusiv procedura de soluționare alternativă a litigiilor (O.G. nr. 38/2015): reclamatiisal.anpc.ro (<https://reclamatiisal.anpc.ro>).
- **Instanța competentă**; consumatorii se pot adresa și instanței de la domiciliul lor.

Încercăm, pe cât posibil, să rezolvăm orice neînțelegere pe cale amiabilă.

Politica se poate descărca de la începutul paginii, ca PDF și în versiunea cu litere mari (format accesibil, citibil și cu un cititor de ecran). La cerere, primiți gratuit un exemplar tipărit la birou și la punctele de încasare.