

Procedura de solutionare a reclamatilor si solicitarilor clientilor ProNET Solutii IT SRL

Compania noastra pune la dispozitia clientilor sai mai multe modalitati de preluare si solutionare a reclamatilor si solicitarilor formulate de catre acestia (Toate au fost centralizate in sectiunea Contact.) :

I. Personal la punctele de lucru:

Casieria Berceni - Aparatorii Patriei

Adresa: Str. Iriceanu Ion, Nr.16, Bl. 159, Sc. 1, Ap. 0, Parter (Interfon 00)

Program: Luni-Sambata 09:00-21:00; Duminica inchis

Coordonate GPS: 44,381988(Lat) - 26,136262(Lon)

II. Telefonic sau prin Email in functie de natura reclamatiei/solicitarii:

Departamentul Tehnic

Contacteaza Departamentul Tehnic pentru semnalarea unei avarii, daca ai probleme cu calculatorul sau daca doresti consultanta tehnica din partea ProNET.

Program operatori: Luni-Duminica 09:00-21:00;

Preluare sesizari automat: NON-STOP

Telefon fix: 021.589.41.41 - in meniu selectati 1

Telekom: 0784.824.599 - in meniu selectati 1

Vodafone: 0726.880.112 - in meniu selectati 1

Email: tehnic@pronetit.ro

Departamentul Relatii Clienti

Contacteaza Departamentul Relatii Clienti daca doresti sa afli mai multe despre serviciile oferite, oferta curenta sau contul tau.

Program operatori: Luni-Duminica 09:00-21:00;

Preluare sesizari automat: NON-STOP;

Telefon fix: 021.589.41.41 - in meniu selectati 3

Telekom: 0784.824.599 - in meniu selectati 3

Vodafone: 0726.880.112 - in meniu selectati 3

Email: clienti@pronetit.ro

Departamentul Plati

Contacteaza Departamentul Plati daca doresti sa afli sau sa clarifici situatia financiara a contului tau.

Program: Luni-Vineri 09:00-17:30; Duminica inchis

Telefon fix: 021.589.41.41 - in meniu selectati 2

Telekom: 0784.824.599 - in meniu selectati 2

Vodafone: 0726.880.112 - in meniu selectati 2

Email: plati@pronetit.ro

III. Pe pagina WEB:

Cel mai rapid mod de a face acest lucru, este prin a completa [formularul de contact](#) care se gaseste in josul paginii <http://www.pronetit.ro/contact.html> .

IV. Din contul de client:

Toti clientii ProNET isi pot crea cont la adresa: <https://clienti.pronetit.ro> . Contul este securizat cu username si parola (alese de client la crearea contului). In cadrul aplicatiei web, ProNET pune la dispozitie printre alte informatii (comerciale, financiare, etc.) si o metoda rapida de trimitere si inregistrare a sesizarilor/solicitarilor clientilor.

Sesizarile dumneavoastra vor fi preluate, inregistrate si inaintate catre departamentele competente din cadrul companiei noastre. Reprezentatii acestor departamente se vor asigura de o solutionare in conformitate cu termenele contractuale si prevederile legale, termenul maxim de solutionare a reclamatiei/solicitarii fiind de 30 de zile de la inregistrarea acesteia. La noi termenul maxim acceptat este de 2 ore lucratoare (Luni – Duminica 9:00 – 21:00).

Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) imediat ce sesizarea/solicitarea a fost rezolvata.

Pentru rezilierea unui contract incheiat cu ProNET Solutii IT SRL se vor respecta termenele si prevederile cuprinse in contract.

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.