



Str. Blandesti 24C - Bucuresti Tel: 021.334.41.10,

Fax: 021.334.41.11

Nr.O.R.C. J40/16234/2004; C.U.I. RO 16828981;

Procedura functionala de solutionare a reclamatilor si solicitarilor clientilor LIGHTNING NET SRL

LIGHTNING NET SRL va pune la dispoziția clientilor sai următoarele modalități de preluare si solutionare a reclamatilor si solicitarilor formulate de catre acestia:

Telefonic: Serviciu disponibil de Luni pana Vineri in intervalul orar 10 -18, prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarif standard):

- 021.330.47.77, 021.33.44.110, 0722.548.114 - pentru Informatii Comerciale si Serviciul Tehnic

Acces direct la punctul de lucru din București, Calea Vacaresti nr.338, bl.15, sc.1, ap 16, interfon 016, sector 4, de Luni pana Vineri in intervalul orar 10:00 -18:00 si sâmbăta 10:00-14:00.

E-mail: La adresa de e-mail: sales@lightning-net.ro

Web Site: online, pe site-ul <http://www.lightning-net.ro>, secțiunea Contact.

Sesizarile dumneavoastra vor fi preluate, inregistrate si inaintate catre departamentele competente din cadrul companiei. 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.

Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) **LIGHTNING NET SRL**, intr-un termen de maxim 7 zile de la solutionarea reclamatiei/solicitarii ce decurg din relatiile contractuale cu societatea noastra.

Pentru cazuri excepționale (lucrări de dezvoltare rețea, reorientari de echipamente, verificări complexe, implicarea unor terțe persoane sau organizații în rezolvare etc.)

Pentru rezilierea unui contract incheiat cu **LIGHTNING NET SRL** se vor respecta termenele si prevederile cuprinse in contract.

Orice neînțelegere privind reclamația va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, clientul poate adresa o plângere către ANCOM (detalii de contact se gasesc pe site-ul <http://www.ancom.org.ro>) sau poate formula o acțiune în fața instanțelor judecătorești competente.