



S.C. SIL MIRO COM SRL
STR. PERONI 45
J40/7555/2004
CUI: 16409223
Tel: 0764.087.070
Email: office@telecomromania.ro
Web: www.tfiber.ro

GHIDUL clientului pentru depunerea unei reclamatii

O **reclamatie** inseamna orice sugestie pe care o aveti si orice situatie care afecteaza experienta dumneavoastra ca utilizator la serviciile oferite de Sil Miro Com.

Reclamatiiile pot fi depuse in felul urmator:

a) telefonic, la numerele: **0764.087.070**

b) prin email si internet, la adresele:

tehnic@telecomromania.ro si **<http://www.tfiber.ro/contact.html>**

c) prin depunerea acestora în scris la punctul de lucru al societatii din **Str.Peroni 45, Sect 4, Bucuresti**

Pentru a ne ajuta sa raspundem reclamațiilor în cel mai scurt timp, vă rugăm să includeți în reclamația dumneavoastră următoarele informații:

- **Datele de identificare ale titularului de contract**

În cazul utilizatorilor finali* persoane fizice: numele si prenumele, adresa de domiciliu, numărul de telefon, adresa de e-mail (dacă este cazul);

În cazul utilizatorilor finali* persoane juridice: denumirea, numele persoanei de contact, numărul de telefon, adresa de e-mail (dacă este cazul);

- **Descrierea situatiei sesizate;**

- **Transmiterea oricaror documente** (copie document de identitate, factură, etc)/informații pe care le considerați relevante în investigarea situației semnalate de dumneavoastră;

- **Modalitatea aleasă de primire a răspunsului** Sil Miro Com la reclamația dumneavoastră (telefonic sau în scris, prin poștă sau e-mail) cu menționarea expresă în reclamație a numărului de

telefon/ adresei de desemnată, adresa sediului social, CIF, numărul de telefon, adresa de e-mail (dacă este cazul);

Termenul maxim pentru depunerea unei reclamații în legătură cu contravaloarea Serviciilor evidențiate într-o factură lunară este de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii. La sfârșitul acestei perioade, suma facturată este considerată ca fiind în mod irevocabil acceptată la plată.

Termenul maxim pentru depunerea unei reclamații în legătură cu Serviciile este de 15 zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat. Pentru orice reclamație, utilizatorul final trebuie să indice în mod expres în reclamație toate detaliile pe care îi întemeiază reclamația

Termenul de soluționare a unei reclamații este de 2 ore de la data primirii/inregistrării acesteia la Sil Miro Com. În cazul în care demersurile întreprinse de Sil Miro Com pentru soluționarea reclamației depășesc termenul de 2 ore, veți fi contactat de Echipa Reclamații cu maxim 1 ora lucrătoare înainte de expirarea termenului inițial de 2 ore, pentru a fi informat cu privire la prelungirea termenului de soluționare a reclamației dumneavoastră.

În cazul în care considerați că rezolvarea oferită de Sil Miro Com este nesatisfăcătoare după încercări de soluționare pe cale amiabilă, aveți posibilitatea de a vă adresa **Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații**, precum și autorităților cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor. De asemenea, puteți apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor sau vă puteți adresa instanțelor competente.

Prin **“utilizator final”** – se înțelege titularul de contract de abonament pentru serviciile de comunicații electronice furnizate de Sil Miro Com SRL.