

PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de către Lycamobile pot fi înaintate de către utilizatorii finali Departamentului de Relații cu Clienții în oricare din următoarele moduri:

Telefon

- Apel **151** de pe cartela Lycamobile

Tarife:

Timp de așteptare: GRATUIT

Apel către Relații Clienți: GRATUIT

- Apel **+40 377 881276** de pe un alt telefon sau din străinătate

Tarife: pot fi aplicate alte taxe suplimentare de operare

Formular web:

- Prin completarea formularul de la adresa: <http://www.lycamobile.ro/ro/contactus>

E-mail:

- Dacă reclamația a fost deja înregistrată, iar utilizatorul final nu este mulțumit de răspunsul pe care l-a primit și dorește ca problema să fie investigată în continuare, poate trimite un email la adresa: **complaints@lycamobile.ro**

Programul de lucru al Departamentului de Relații cu Clienții este de **Luni până Sâmbăta** între orele **09:00 - 18:00**.

Utilizatorii finali **pot transmite** reclamații către Lycamobile **în termen de 30 de zile calendaristice** de la data producerii evenimentului contestat. Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate.

Intenționăm să soluționăm reclamația cât mai curând posibil și de aceea vom transmite clientului informațiile referitoare la modul și momentul în care ne-am propus să o rezolvăm într-una din modalitățile de comunicare pentru care clientul a optat la momentul înregistrării reclamației.

Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor este de **5 zile lucrătoare**.

Termenul de rezolvare a deranjamentelor este de **96 de ore** de la sesizarea acestuia în oricare dintre modalitățile de depunere a reclamației, cu excepția situațiilor care sunt în afara controlului Lycamobile sau a furnizorilor săi.

În unele situații inclusiv pentru forță majoră, unele cazuri, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, când sunt necesare verificări sau anchete suplimentare, termenul de soluționare a reclamațiilor **se poate prelungi**, în mod excepțional până la **60 zile calendaristice**, cu informarea prealabilă a clientului asupra acestei situații.

Termenele menționate mai sus se calculează de la data înregistrării reclamației la Lycamobile.

În cazul nerespectării termenelor arătate anterior, Lycamobile se angajează să vă acorde pentru fiecare zi de întârziere câte un euro credit direct pe cartelă, în limita maximă a 100 euro. Această despăgubire este supusă condițiilor din pagina Teremeni și condiții punctul 8, fără a afecta dreptul dumneavoastră la despăgubire pentru dauna reclamată și dovedită conform condițiilor menționate acolo.

În cazul în care **reclamația nu este soluționată** pe cale amiabilă, clientul are posibilitatea de a se adresa în vederea soluționării litigiului către **ANCOM** (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații), **ANPC** (Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului) pentru persoane fizice, respectiv către **instanța** competentă, după caz.