

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 Vineri** între orele **08:00 - 22:00**, iar **Sâmbăta, Duminica și sărbătorile legale** între **08:00 - 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**.

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 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.