

Modalitatile prin care clientii pot depune sesizari in legatura cu serviciile INTRABIT:

- Telefonic la numarul – 021.569.36.88
- In scris, pe email, la adresa support@intrabit.ro.
- In scris, prin posta, la adresa: Str. Vitan Barzesti. Nr. 7D, bl. 2, Sc. B, ap.273, Sector 4, Bucuresti 042121.

- Departamentul de Relatii cu Clientii este insarcinat cu primirea, inregistrarea si comunicarea raspunsului la sesizarile pentru serviciile INTRABIT. Adresa departamentului este: Str. Vitan Barzesti. Nr. 7D, bl. 2, Sc. B, ap.273, Sector 4, Bucuresti 042121. Programul de lucru al departamentului este : luni – duminica 09.00 – 21.00.

- Termenul limita in care se poate depune o sesizare referitor la serviciile de telefonie INTRABIT este de maxim 2 luni de la producerea evenimentului reclamat (avarie tehnica, emiterea facturii pentru servicii, etc).

- Termenul maxim pentru solutionarea unei reclamatii este de 20 zile lucratoare de la data receptionarii acesteia. Acest termen poate fi depasit in situatii care nu tin de responsabilitatea INTRABIT – situatii de forta majora, avarii generale generate de acte de vandalism a caror remediere necesita un numar mai mare de zile de interventie , etc.

Modalitatile de raspuns la sesizarile utilizatorilor finali legate de serviciile INTRABIT:

- Telefonic – pentru situatiile in care sesizarea a fost depusa telefonic.

- In scris - pentru situatiile in care abonatul solicita acest lucru.

- In cazul în care litigiul nu poate fi solutionat pe cale amiabila, clientul are posibilitatea de a se adresa ANCOM sau de a urma alte proceduri extrajudiciare de solutionare a litigiilor; de asemenea, clientul are posibilitatea de a se adresa instantelor de judecata competente.