

## Procedura de solutionare a solicitarilor catre departamentul suport Gederami - NET

Solicitarile primite la dispeceratul Gederami pot fi :

- Solicitari de la potentialii clienti: cereri conectari sau diverse prestari IT, cereri oferte, alte informatii
- Solicitari de la clientii / abonatii Gederami: reclamatii deranjamente sau functionari defectuoase, solicitari diverse prestari IT in afara abonamentului, cereri schimbare configuratie interna cablaj sau mutari la alta adresa, solicitari modificare abonamente / viteza / pret, alte informatii necesare

Solicitarile pot fi transmise echipei de suport pe urmatoarele cai:

- La sediului dispeceratului Gederami: Str Aurora nr 3, bl 55 Parter ap 4, Urziceni, Ialomita
- La numerele de telefon: 0243.256.184, 0732.123.591 (numar portat in retea Telekom)
- Prin e-mail la adresele: [suport@gederami.ro](mailto:suport@gederami.ro), [dispecerat@gederami.ro](mailto:dispecerat@gederami.ro), [marketing@gederami.ro](mailto:marketing@gederami.ro)
- Pe situl Gederami-NET la sectiunea "Contact" ( <http://www.gederami.ro/index.php?menu=contact> )
- Direct reprezentantilor Gederami

**IMPORTANT!!! : Solicitarile catre suportul Gederami-NET pot fi transmise NON-STOP, 24h/24h, prin oricare din metodele enumerate mai sus.**

Pasi de anuntare si solutionare solicitari (conectari, deranjamente, alte solicitari):

1. Contactati serviciul de suport prin oricare din caile de mai sus
2. Este necesar ca reclamația (solicitarea de suport) să cuprindă datele de identificare si de contact ale clientului care reclamă (nume titular abonament, telefon, adresa)
3. Reprezentantul Gederami realizeaza o diagnosticare tehnica preliminara in vederea stabilirii tipului solicitarii si eventual rezolvarii imediate a acesteia
4. Transmiterea mai departe catre departamentul tehnic a solicitarii respective in vederea rezolvarii ei prin interventia in teren (retea Gederami, locatie client, alte locatii de interes)
5. Dupa tratarea sesizarii, clientul este contactat telefonic la același număr de telefon pentru a i se comunica modul de soluționare.

**Precizari:**

Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor este de 24h.

Pentru cazuri excepționale (lucrări de dezvoltare rețea, reorientari de echipamente, verificări complexe, implicarea unor terțe persoane sau organizații în rezolvare etc.), termenul de soluționare al reclamațiilor se poate prelunghi mai mult de 24h.

Imediat după preluarea sesizării (reclamație sau deranjament) de către un specialist Gederami, clientul este contactat telefonic la numărul de telefon comunicat în reclamație, dacă sunt necesare relații suplimentare.

În cazul în care verificările impun prelungirea termenului maxim de răspuns clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de soluționare precum și termenul de răspuns / soluționare.

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