

Postępowanie reklamacyjne

Co możesz zareklamować?

Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

Jak zgłosić reklamację?

Reklamację możesz złożyć na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi, telefonicznie lub w formie elektronicznej.

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.

W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub w formie elektronicznej, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie jej przyjęcia w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Powyższy obowiązek Operatora dotyczący pisemnego potwierdzenia o przyjęciu reklamacji nie dotyczy sytuacji, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia

Potrzebne informacje przy zgłaszaniu reklamacji

Przy zgłoszeniu reklamacji Klient zobowiązany jest wskazać następujące dane:

- imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego reklamację
- przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres
- okoliczności uzasadniające reklamację
- przydzielony Klientowi numer, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny
- datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia usług
- kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli Klient żąda ich wypłaty
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności
- podpis reklamującego w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej

Kiedy można zgłosić reklamację?

Reklamację można wnosić w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Cyklu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia otrzymania faktury.

Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania.

Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Abonenta lub dzień zgłoszenia reklamacji pisemnej lub ustnej do protokołu w Punkcie Obsługi.

Odpowiedź na reklamację

Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w tym terminie uważa się, iż reklamacja została uznana.

Operator udziela odpowiedzi na reklamację złożoną przez Abonenta w formie pisemnej lub w innej formie zaakceptowanej przez Abonenta lub Użytkownika. Odpowiedź Operatora na reklamację jest ostateczna i kończy postępowanie reklamacyjne.

Więcej informacji

Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury. W przypadku uznania reklamacji, kwota podlegająca zwrotowi zostanie zaliczona na poczet istniejących lub przyszłych zobowiązań Abonenta. W przypadku braku takich zobowiązań lub w przypadku, gdy wynika to z wiadomej Operatorowi woli Abonenta, kwota podlegająca zwrotowi zostanie Abonentowi zwrócona na adres lub rachunek wskazany przez Abonenta. W sytuacji uznania reklamacji nie są pobierane opłaty z tytułu udostępnienia szczegółowego wykazu świadczonych na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych i innych usług.

Spory pomiędzy Abonentem będącym Konsumentem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.

Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym odszkodowania przez Abonenta z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

Wskazany powyżej tryb rozpatrywania reklamacji realizowany przez Operatora jest zgodny z wymogami aktualnie obowiązujących przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne i odpowiednich aktów wykonawczych.

Aby złożyć reklamację w formie elektronicznej:

- wyślij e-mail na adres biuro@ranet.eu